

# Όροι και προϋποθέσεις χρήσης της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω δικτύου κινητής

(Έκδοση: Δεκέμβριος 2023)

## Τροποποίηση Πολιτικής Ορθής Χρήσης (ΠΟΧ) για συνδρομητές Vodafone Giga WiFi Home Unlimited

Οι παρόντες όροι αποτελούν μέρος των Γενικών όρων παροχής κινητών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή των Γενικών όρων προπληρωμένων κινητών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

### 1. Μέτρα διαχείρισης της κίνησης

Η VODAFONE, κατά την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του δικτύου της, ενδέχεται να εφαρμόσει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, για:

- την εφαρμογή πολιτικής ορθής χρήσης
- τον αποκλεισμό πρόσβασης σε παράνομες ιστοσελίδες
- τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του συνδρομητή
- την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου της και των υπηρεσιών της
- την πρόληψη συμφόρησης του δικτύου της
- την παροχή υπηρεσιών γονικού ελέγχου ή ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο
- την ικανοποίηση των απαιτήσεων ελάχιστης ποιότητας για συγκεκριμένες υπηρεσίες

Συγκεκριμένα:

#### **Φραγή (blocking) στην http κίνηση μέσω του δικτύου κινητής της VODAFONE**

(1) σε προγράμματα στα οποία ο συνδρομητής προσαγορεύει συγκεκριμένο όγκο δεδομένων. Όταν ο προσυμφωνημένος όγκος εξαντληθεί, ο συνδρομητής μπορεί να ανανεώσει τον όγκο δεδομένων του, εφόσον το επιθυμεί μέσω του Vodafone.gr ή το My Vodafone App, σύμφωνα με τους εκάστοτε ειδικούς όρους του προγράμματός του.

(2) για την παροχή της υπηρεσίας VODAFONE Secure Net.

#### **Περιορισμός ταχύτητας (throttling)**

Δεν εφαρμόζεται περιορισμός της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, παρά μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Στις συνδέσεις Συμβολαίου με ενεργή υπηρεσία I4S, όπου ισχύει πολιτική ορθής χρήσης 300GB/μήνα. Εάν ο συνδρομητής υπερβεί το συγκεκριμένο όριο, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει χωρίς άλλη προειδοποίηση στη μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, με μέγιστη τιμή τα 4Mbps.
- Στα προγράμματα Vodafone Giga Unlimited Surf και Vodafone Giga Business Unlimited lite. Η ταχύτητα λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο δεν υπερβαίνει τα 2Mbps.
- Στα προγράμματα Vodafone Giga Unlimited Play και Vodafone Giga Business Unlimited max. Η ταχύτητα λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο δεν υπερβαίνει τα 10Mbps. Η τιμή αυτή αφορά τη μέγιστη τιμή ταχύτητας και ενδέχεται να είναι χαμηλότερη ανάλογα με τις δυνατότητες του δικτύου.
- Στις συνδέσεις καρτοκινητής, όταν ο Συνδρομητής καταναλώσει 300GB εντός του ημερολογιακού μήνα η Vodafone διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει χωρίς άλλη προειδοποίηση στη μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο με μέγιστη τιμή τα 4Mbps, μέχρι την πρώτη ημέρα του αμέσως επόμενου ημερολογιακού μήνα.
- Στο πρόγραμμα Vodafone Giga Wifi Home Unlimited, ισχύει πολιτική ορθής χρήσης 300GB/μήνα. Εάν ο συνδρομητής υπερβεί το συγκεκριμένο όριο, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει χωρίς άλλη προειδοποίηση στη μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, με μέγιστη τιμή τα 12Mbps.

#### **Τεχνικές βελτιστοποίησης του περιεχομένου στην http κίνηση μέσω του δικτύου κινητής της VODAFONE**

Βελτίωση της εμπειρίας πλοήγησης του συνδρομητή με χρήση τεχνικών βελτιστοποίησης του περιεχομένου (αναγνώριση βάσει http object). Ενδεικτικό παράδειγμα: transcoding εικόνας σε μέγεθος και ποιότητα που έχει αξία για τις δυνατότητες και το μέγεθος της οθόνης της συσκευής.

#### **Έλεγχος πρόσβασης (admission control)**

Μέσω ελέγχου του κωδικού εισόδου, δεν παρέχεται πρόσβαση στους πόρους του δικτύου κινητής της VODAFONE για χρήστες που δεν έχουν εγγραφεί στις αντίστοιχες υπηρεσίες.

#### **Κατηγοριοποίηση της κίνησης δεδομένων**

Η VODAFONE, για τον σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών της και συγκεκριμένα για τον σκοπό της χρέωσης των Υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, χρησιμοποιεί τον αριθμό κλήσης του κινητού τηλεφώνου και το διεθνές διακριτικό κινητού συνδρομητή (International Mobile Subscriber Identity - IMSI) σε συνδυασμό με την ανάλυση της διαδικτυακής κίνησης του Συνδρομητή για την αναγνώριση της χρήσης των υπηρεσιών. Η τελευταία υλοποιείται με την τεχνολογία ελέγχου δέσμης δεδομένων, ώστε τα συστήματα που εξυπηρετούν την πρόσβαση του Συνδρομητή στις σχετικές υπηρεσίες να μπορούν να αναγνωρίζουν τη χρήση συγκεκριμένης κατηγορίας κίνησης δεδομένων κατά την περιήγησή του Συνδρομητή, με βάση ένα σύνολο κανόνων που περιλαμβάνουν συγκεκριμένη TCP/UDP θύρα, την επικεφαλίδα HTTP, το πρωτόκολλο των εφαρμογών και τη διεύθυνση IP. Η ανάλυση κίνησης πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο και δεν πραγματοποιείται αποθήκευση των παραπάνω δεδομένων ανάλυσης κίνησης σχετικά με τις εφαρμογές/υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής, παρά μόνο ο όγκος των δεδομένων που καταναλώνεται ώστε να πραγματοποιείται η

αντίστοιχη χρέωση. Η VODAFONE δεν συλλέγει, επεξεργάζεται και διαβιβάζει καμία άλλη πληροφορία και προσωπικά δεδομένα του Συνδρομητή για κανέναν άλλο σκοπό, πέραν των όσων προβλέπουν οι παρόντες όροι και το εκάστοτε ισχύον νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

## Περιορισμός πρόσβασης

(Α) Με σκοπό τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας ή τις αποφάσεις των δικαστηρίων και των αρμόδιων δημόσιων αρχών, η VODAFONE απαγορεύει την πρόσβαση:

- σε περιεχόμενο που προσβάλλει το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικό δικαίωμα κατόπιν απόφασης της διοικητικής Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ), βάσει του άρθρου 66Ε, Ν.2121/1993.
- σε συγκεκριμένους ιστότοπους τυχερών παιγνίων, κατ' απαίτηση της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνείων (ΕΕΕΠ), σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 45 έως 51 του ν.4002/2011 (Α 180).
- σε συγκεκριμένους ιστότοπους, κατ' εφαρμογή της Απόφασης υπ' αριθμ. 4658/2012 του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών (διαδικασία ασφαλιστικών μέτρων), η οποία αφορά την παράνομη διακίνηση ψηφιακών έργων προστατευόμενων με δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας.

(Β) Με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου της, των Υπηρεσιών και του Εξοπλισμού, η VODAFONE λαμβάνει μέτρα προστασίας έναντι επιθέσεων DDoS και αιτημάτων DNS προς διευθύνσεις και domain που περιέχουν λυστριμικά λογισμικά, μέσω της φραγής θυρών ή IP διευθύνσεων.

## 2. Προϋποθέσεις και περιορισμοί χρήσης

### Περιορισμός ταχύτητας (throttling)

Βλ. Ενότητα 1, «Μέτρα Διαχείρισης της κίνησης».

Στις περιπτώσεις που εφαρμόζεται όριο φυσιολογικής χρήσης και μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ο συνδρομητής λαμβάνει με εύλογη χρονική καθυστέρηση ενημερωτικά SMS όταν φτάσει στο 80% και 100% του ορίου.

### Περιορισμοί Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού

Εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του Συνδρομητή να αγοράσει από τη VODAFONE ή από τρίτον τον απαραίτητο τερματικό εξοπλισμό, υπό την προϋπόθεση ότι ο τερματικός εξοπλισμός που ο Συνδρομητής θα προμηθευτεί από οιονδήποτε τρίτο, θα κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά και θα είναι απολύτως κατάλληλος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

### Ενδεικτικές τιμές ταχύτητας για την εκτέλεση συνήθων δραστηριοτήτων

Περιήγηση στο διαδίκτυο	~ 2 Mbps
Βίντεο συνεχούς ροής	~ 2/5/20 Mbps(SD/HD/4K)
Μουσική συνεχούς ροής	~ 0.5 Mbps
VoIP	~ 0.1 Mbps
Παιχνίδια στο διαδίκτυο	~ 5 Mbps

## 3. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η VODAFONE δεν παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες μέσω δικτύου κινητής.

## 4. Πραγματική Ταχύτητα σύνδεσης στο διαδίκτυο

### ΟΡΙΣΜΟΙ

**Μέγιστη ταχύτητα:** η κατ' εκτίμηση υψηλότερη δυνατή ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) σε βέλτιστες συνθήκες σύνδεσης σε τεχνολογία 3ης/4ης γενιάς, όπως υψηλή στάθμη σήματος και φυσιολογικό φορτίο τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή συγκεκριμένη (υψηλή) κατηγορία τερματικών συσκευών, σε εξωτερικούς χώρους και όταν ο Συνδρομητής/Χρήστης δεν κινείται με όχημα.

Ο Συνδρομητής λαμβάνει ενημέρωση για τις τιμές της Μέγιστης ταχύτητας της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω τεχνολογίας 3G/4G (3ης/4ης γενιάς) ανά γεωγραφική περιοχή αναφοράς, ξεχωριστά για τη ροή ανόδου και καθόδου, μέσω γεωγραφικού χάρτη που δημοσιεύεται στον σύνδεσμο <https://www.vodafone.gr/mobilespeedsmap/>. Η εκτίμηση της Μέγιστης ταχύτητας ανά γεωγραφική περιοχή αναφοράς βασίζεται σε θεωρητικό μοντέλο προσομοίωσης, συνεκτιμώντας πραγματικά στοιχεία απόδοσης του δικτύου κινητής, εφόσον χρειαστεί. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προβάλλει στην, κατά την κρίση της, αναθεώρηση της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκτίμησης ταχύτητας, εφόσον αυτό επιβάλλεται για το σκοπό της βελτίωσης των αποτελεσμάτων εκτίμησης ταχύτητας, σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία. Η Εταιρεία παρέχει, τουλάχιστον μια φορά ανά έτος, επικαιροποιημένες τιμές και πληροφορίες των ταχυτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο και ενημερώνει τον Συνδρομητή βάσει της κείμενης νομοθεσίας, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέσο.

Ο Συνδρομητής λαμβάνει γνώση ότι οι ονομαστικές ταχύτητες σύνδεσης δεν είναι εγγυημένες αλλά αποτελούν τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες καθώς εξαρτώνται από συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της VODAFONE. Ενδεικτικά αναφέρονται: τα ιδιαίτερα τεχνικά χαρακτηριστικά του Εξοπλισμού του Συνδρομητή, φυσικά εμπόδια λόγω των

επιμέρους τοπογραφικών χαρακτηριστικών μεταξύ του Εξοπλισμού και του σταθμού βάσης, καιρικές συνθήκες, ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές από εξοπλισμό τρίτων, μη ελεγχόμενη μεταβολή στον αριθμό των εν ενεργεία χρηστών που εξυπηρετούνται από τον ίδιο σταθμό βάσης, απόσταση από τον σταθμό βάσης.

Εφόσον ο Συνδρομητής αιτηθεί τη χρήση της Υπηρεσίας γρήγορου internet 4ης γενιάς (4G/LTE), ενημερώνεται πριν τη σύναψη της Σύμβασης για τις γεωγραφικές περιοχές όπου παρέχεται κάλυψη, καθώς το 4G δίκτυο αναπτύσσεται σταδιακά. Τα ακριβή και επικαιροποιημένα ανά πάσα στιγμή στοιχεία ως προς τη γεωγραφική κάλυψη διατίθενται στην ιστοσελίδα της VODAFONE, στο δίκτυο καταστημάτων και στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Η παροχή της Υπηρεσίας 4G απαιτεί Εξοπλισμό συμβατό με την τεχνολογία LTE. Σε κάθε περίπτωση, ο Εξοπλισμός 4G μπορεί να χρησιμοποιηθεί για χρήση δεδομένων και μέσω του υπάρχοντος δικτύου 3G.

Ο Συνδρομητής μπορεί να ελέγχει την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (IP) από τη συσκευή ή τον τερματικό εξοπλισμό του μέσω διαδικτυακής εφαρμογής που διατίθεται από την Εταιρεία στο My Vodafone app, ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της Εταιρείας και σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις χρήσης της εφαρμογής. Τυχόν μετρήσεις που πραγματοποιούνται χωρίς να προηγηθεί αναφορά προβλήματος δεν διατηρούνται από την Εταιρεία.

Ο Συνδρομητής λαμβάνει γνώση ότι η Εταιρεία, στο πλαίσιο της διαχείρισης της αναφοράς προβλήματος, από τις μετρήσεις που πραγματοποιούνται μέσω της ανωτέρω διαδικτυακής εφαρμογής, θα επεξεργαστεί δεδομένα όπως τοποθεσία χρήσης της συσκευής ή του τερματικού εξοπλισμού, το Πρωτόκολλο Internet (IP) τη στιγμή της μέτρησης, την ώρα της μέτρησης, τους ρυθμούς μεταφοράς δεδομένων και στις δύο κατευθύνσεις (upload/download speed), το latency (απόκριση του δικτύου) και το λειτουργικό σύστημα, με αποκλειστικό σκοπό τη διαχείριση της αναφοράς, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία.

## 5. Αποκλίσεις στην πραγματική ταχύτητα και μέσα αποκατάστασης

### ΟΡΙΣΜΟΙ

**Αποκλίσεις ταχύτητας:** (α) Απόκλιση: η αρνητική απόκλιση μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) με τη συσκευή ή τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή και του κάτω ορίου του διαστήματος τιμών της Μέγιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο για τη γεωγραφική περιοχή αναφοράς της μέτρησης. (β) Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση: η Απόκλιση που παρουσιάζεται σε δύο (2) από τουλάχιστον τρία (3) δείγματα μετρήσεων, τα οποία λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες συνεχόμενες μεταξύ τους στην ίδια γεωγραφική περιοχή αναφοράς. (γ) Σημαντική απόκλιση: η Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση κατά τουλάχιστον 10% από το κάτω όριο του διαστήματος τιμών της Μέγιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο για τη γεωγραφική περιοχή αναφοράς των μετρήσεων.

Ο Συνδρομητής δύναται να αναφέρει πρόβλημα χαμηλής ταχύτητας για συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο αναφοράς μέσω του My Vodafone app ή στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας όπου και λαμβάνει πληροφορίες για την πρόσβαση στο My Vodafone app. Ο Συνδρομητής, από το σημείο που έχει παρατηρήσει απόκλιση της απόδοσης και σε συνθήκες συναφείς με αυτές υπό τις οποίες παρατηρήθηκε από αυτόν, πραγματοποιεί μετρήσεις με τη διαδικτυακή εφαρμογή μέτρησης ταχύτητας που διαθέτει η Εταιρεία μέσω του My Vodafone app, ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της σχετικά με τις συνθήκες μέτρησης, τη χρήση συγκεκριμένης κατηγορίας συσκευής, τη διακοπή χρήσης άλλων εφαρμογών και τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων. Για τη διενέργεια των μετρήσεων απαιτείται η πρόσβαση σε πληροφορίες αναγνώρισης τοποθεσίας.

Η Εταιρεία δύναται, κατόπιν ενημέρωσης προς τον Συνδρομητή, να απορρίπτει μετρήσεις που πραγματοποιούνται υπό συνθήκες που αντιβαίνουν στις δοθείσες οδηγίες ως μη έγκυρες, όπως ενδεικτικά είναι όταν η μέτρηση πραγματοποιείται: (α) σε εσωτερικό χώρο, (β) κατά την κίνηση -και ειδικά- με όχημα, (γ) από συγκεκριμένη (χαμηλή) κατηγορία τερματικών συσκευών, (δ) από συσκευή ή τερματικό εξοπλισμό με ενδείξεις δυσλειτουργίας, (ε) με παράλληλες ενεργές συνδέσεις στο Internet ή ταυτόχρονη εκτέλεση εφαρμογών, (στ) σε γεωγραφική περιοχή διαφορετική από αυτή της αναφοράς προβλήματος, (ζ) με συσκευή με χαμηλή μπαταρία ή/και επεξεργαστική ισχύ ή με συγκεκριμένα εμπορικά προγράμματα χρήσης που θέτουν περιορισμό στη μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής, παρά τις ειδοποιήσεις υπενθύμισης που θα λάβει από την Εταιρεία, δεν πραγματοποιήσει τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, τότε δεν τεκμηριώνεται απόκλιση και η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή ότι δύναται να επανέλθει με νέα αναφορά προβλήματος.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης από την Εταιρεία της αναφοράς προβλήματος για αποκλίσεις ταχύτητας, ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέας αναφοράς προβλήματος για την ίδια γεωγραφική περιοχή αναφοράς.

Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας σε συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο αναφοράς από το κάτω όριο της Μέγιστης ταχύτητας, η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή στο πλαίσιο της εκάστοτε ακολουθούμενης εμπορικής πολιτικής, για τα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης τα οποία συνίστανται σε παροχή δωρεάν δεδομένων (MB) για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Στην περίπτωση που δεν διαπιστωθούν Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις, η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για το αποτέλεσμα του ελέγχου.

Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Σημαντικές Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας σε συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο αναφοράς από το κάτω όριο της Μέγιστης ταχύτητας και η Εταιρεία δεν αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της αναφοράς προβλήματος, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αζημίως καταγγελίας της Σύμβασης, με εξαίρεση τυχόν επιδότησης τερματικού Εξοπλισμού ή επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο. Στο ανωτέρω διάστημα των τριάντα (30) ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Συνδρομητή ή σε άλλη αιτία εκτός ελέγχου της VODAFONE. Στην περίπτωση αυτή, ο Συνδρομητής ενημερώνεται από την Εταιρεία για τη νέα ημερομηνία από την οποία αποκτά το δικαίωμα αζημίως καταγγελίας της Σύμβασής του. Ο Συνδρομητής δύναται να ασκήσει το δικαίωμα της αζημίως καταγγελίας εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία ενημέρωσής του. Μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής, ο Συνδρομητής ενημερώνεται ότι δύναται να επανέλθει με νέα αναφορά προβλήματος.

Όταν η αιτία της απόκλισης τεκμηριωμένα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Συνδρομητή, η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης, ενημερώνει τον Συνδρομητή για την αιτία αυτή και παρέχει τυχόν διευκόλυνση για την επίλυση του προβλήματος.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ταχύτητα που αναφέρεται στους όρους της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο αντιστοιχεί σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του Συνδρομητή. Σε αυτήν την περίπτωση ο Συνδρομητής ενημερώνεται για το λόγο μη εξέτασης.

Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν αποδεχθεί τα προτεινόμενα από την Εταιρεία επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις.

Τα δεδομένα των μετρήσεων για τον έλεγχο αναφοράς προβλήματος διατηρούνται από την Εταιρεία για τουλάχιστον δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης της αναφοράς προβλήματος ή, εφόσον πριν το πέρας δύο αυτών ετών εκκρεμεί επίλυση διαφοράς μεταξύ του Συνδρομητή και της Εταιρείας, μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.

Η VODAFONE δεν υποχρεούται σε καταβολή αποζημίωσης για έμμεσες ζημιές και διαφυγόντα κέρδη.

Η VODAFONE δεν ευθύνεται έναντι των Συνδρομητών για αθέτηση των όρων της παρούσας ή για αδυναμία της να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της, που οφείλονται σε περιπτώσεις επέλευσης οποιουδήποτε τυχερού γεγονότος ή γεγονότος ανωτέρας βίας. Τα ακόλουθα γεγονότα αποτελούν ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας: ο πόλεμος, (είτε έχει κηρυχθεί, είτε όχι), ταραχές, πράξεις δολιοφθοράς, θεομηνίες, σεισμοί, εκρήξεις, πυρκαγιές, εμπορικοί αποκλεισμοί, απεργίες, ανταπεργίες, πράξεις Ελληνικών, Κοινοτικών ή άλλων αρχών με αποφασιστικές εξουσίες, πταίσμα οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου, φυσικά εμπόδια, ατμοσφαιρικές συνθήκες.

Η VODAFONE ουδεμία ευθύνη έχει για την ποιότητα, επάρκεια και ασφάλεια των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών τρίτων στα οποία αποκτά πρόσβαση ο Συνδρομητής μέσω της Σύνδεσης.

## **6. Υπηρεσία VODAFONE Giga WiFi Home**

Πέραν των αναφερομένων ανωτέρω, ισχύουν ειδικότερα τα κάτωθι:

Για την εύρυθμη λειτουργία της Υπηρεσίας απαιτείται κάλυψη 4G (LTE).

Ο Συνδρομητής λαμβάνει ενημέρωση για τις 4G ταχύτητες σε εξωτερικό χώρο της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο στη δηλωθείσα Διεύθυνση χρήσης της Υπηρεσίας VODAFONE Giga WiFi Home, ξεχωριστά για τη ροή ανόδου και καθόδου, μέσω του γεωγραφικού χάρτη που διατίθεται στον σύνδεσμο <https://www.vodafone.gr/mobilespeedsmap/>.

Πέραν της ενημέρωσης που λαμβάνει ο Συνδρομητής για τις συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της VODAFONE που επηρεάζουν τις ταχύτητες πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε εξωτερικούς χώρους (παράγραφος 4 ανωτέρω), ο Συνδρομητής λαμβάνει γνώση ότι η δομή και τα υλικά κατασκευής του κτιρίου επιφέρουν σημαντική απώλεια στην ισχύ του σήματος σε εσωτερικούς χώρους και αντίστοιχα στην ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Για τον σκοπό της βελτιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο Συνδρομητής οφείλει να εφαρμόζει τις οδηγίες της Vodafone ως προς την εγκατάσταση του Router. Ενδεικτικά, θα πρέπει ο Router να εγκαθίσταται κοντά σε εξωτερικό τοίχο ή παράθυρο και να αποφεύγεται η ταυτόχρονη ασύρματη σύνδεση πολλών συσκευών.

Ο Συνδρομητής μπορεί να ελέγχει την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (IP) από τον Router σε εσωτερικό χώρο μέσω διαδικτυακής εφαρμογής της επιλογής του ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της Εταιρείας, όπως ενδεικτικά είναι: η διακοπή ασύρματης σύνδεσης άλλων συσκευών, η διακοπή ταυτόχρονης χρήσης διαφορετικών εφαρμογών, η εγκατάσταση του Router κοντά σε εξωτερικό τοίχο ή παράθυρο. Ο Συνδρομητής θα μπορεί να αναφέρει πρόβλημα χαμηλής ταχύτητας δικτύου κινητής αποκλειστικά στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, καθώς η χρήση της εφαρμογής My Vodafone app δεν είναι διαθέσιμη για την Υπηρεσία VODAFONE Giga WiFi Home. Ο Συνδρομητής πραγματοποιεί κατ' ελάχιστον τρεις μετρήσεις ανά ημέρα για διάστημα τριών συνεχόμενων ημερών και ενημερώνει την Εταιρεία για τα αποτελέσματα των ως άνω μετρήσεων.

Εφόσον διαπιστωθούν Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας, ισχύουν τα δικαιώματα του Συνδρομητή βάσει της παραγράφου 5 ανωτέρω.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν ο Συνδρομητής χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σε άλλη -πλην της δηλωθείσας- διεύθυνση χρήσης της Υπηρεσίας VODAFONE Giga WiFi Home σύμφωνα με την Αίτηση Συνδρομής.