

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

Οι παρόντες όροι αποτελούν μέρος των Γενικών όρων παροχής κινητών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή των Γενικών όρων προπληρωμένων κινητών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσιών σταθερής πρόσβασης μέσω δικτύου κινητής (όπως ενδεικτικά τις υπηρεσίες Vodafone OneNet LTE, Giga Wifi).

<u>Ενημέρωση Όρων και Προϋποθέσεων σύμφωνα με τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου ΑΠ ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024 (ΦΕΚ 1282/Β/26-2-2024).</u>
Έκδοση: Ιούνιος 2024
<i>Βασικά Σημεία τροποποιήσεων</i>
<ul style="list-style-type: none">• Προσθήκη πληροφοριών για το Ανοικτό Διαδίκτυο σε 6 υποενότητες: α) Πρακτικές διαχείρισης κίνησης, β) Περιορισμούς όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας, γ) Περιορισμούς χρήσης τερματικού εξοπλισμού, δ) Εξειδικευμένες υπηρεσίες, ε) Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παραμέτρους ποιότητας, στ) Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων.
<ul style="list-style-type: none">• Αναλογικά μέτρα αποζημίωσης
<ul style="list-style-type: none">• Μείωση της προθεσμίας διόρθωσης σημαντικής απόκλισης σε 20 ημέρες
<ul style="list-style-type: none">• Ελάχιστος αριθμός 10 μετρήσεων/δείγμα, 2' μεταξύ διαδοχικών μετρήσεων

1. Πρακτικές Διαχείρισης Κίνησης

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

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

Ειδικότερα:

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). Ενδεικτικά, TCP Optimization: Τεχνική για την αποφυγή της συμφόρησης δικτύου και βελτιστοποίηση της ταχύτητας και εμπειρίας του πελάτη κατά τη χρήση του διαδικτύου με βάση τις παραμέτρους της σύνδεσης.

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 υποχρεώσεων 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.

(B) 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 λυτρισμικά λογισμικά, μέσω της φραγής θυρών ή IP διευθύνσεων.

2. Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και άλλων παραμέτρων ποιότητας

I. Πολιτική Ορθής Χρήσης:

Με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου της και την προστασία της ποιότητας των Υπηρεσιών, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει πολιτική ορθής χρήσης για προγράμματα, Υπηρεσίες ή προσφορές που αφορούν σε απεριόριστη χρήση ή/και σε όποιες άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται. Συγκεκριμένα:

- Εάν ο Συνδρομητής ξεπεράσει το όριο φυσιολογικής/επιτρεπτής χρήσης ή το όριο των ενσωματωμένων παροχών όγκου δεδομένων όπως αυτό ορίζεται στο εκάστοτε Πρόγραμμα Χρήσης, Υπηρεσία ή προσφορά, η VODAFONE διατηρεί το

δικαίωμα βάσει των ειδικών όρων του Προγράμματος Χρήσης ή της Υπηρεσίας ή προσφοράς και μετά από ενημέρωση του Συνδρομητή, να προχωρήσει, μετά την υπέρβαση του ορίου, σε επιβολή επιπρόσθετης χρέωσης ή/και μεταφοράς του Συνδρομητή σε άλλο πρόγραμμα, ή/και στη διακοπή της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο ή/και εξαίρεσή του από την Υπηρεσία/προσφορά, ή/και από το δίκτυό της, προσωρινά ή επ' αόριστον, χωρίς άλλη προειδοποίηση, ή/και στην μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέχρι ο Συνδρομητής να αιτηθεί και να λάβει επέκταση του ανωτέρω ορίου φυσιολογικής/επιτρεπτής χρήσης αποδεχόμενος τις περαιτέρω χρεώσεις.

- Η απεριόριστη χρήση ισχύει για την εκάστοτε περίοδο τιμολόγησης του Συνδρομητή. Για την περίοδο από την ημερομηνία ενεργοποίησης, του αντίστοιχου προγράμματος, Υπηρεσίας ή προσφοράς έως την ημερομηνία τιμολόγησης, τα αντίστοιχα όρια φυσιολογικής/επιτρεπτής χρήσης υπολογίζονται αναλογικά.
- Η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα τερματισμού της εκάστοτε Υπηρεσίας ή/και προσφοράς, μετατροπής του χρονικού διαστήματος της προσφοράς, ή/και μετατροπής των σχετικών όρων και της παρούσας πολιτικής.
- Για τα προγράμματα, Υπηρεσίες, ή προσφορές που δεν αφορούν σε απεριόριστη χρήση, ο Συνδρομητής ενημερώνεται για: (α) τις ακριβείς παροχές όγκου δεδομένων που περιλαμβάνονται στο Πρόγραμμά Χρήσης του ή σε τυχόν επιπρόσθετα πακέτα internet που ενεργοποιεί και (β) τις χρεώσεις ή τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση ή/και ταχύτητα μετά την πλήρη κατανάλωση των παροχών τους, μέσω του www.vodafone.gr ή του My Vodafone app, σύμφωνα με τους ειδικούς όρους των παρεχόμενων υπηρεσιών.

II. Φραγή (blocking) στην κίνηση διαδικτύου μέσω του δικτύου κινητής της VODAFONE

- ο σε προγράμματα στα οποία ο συνδρομητής προαγοράζει 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.
- ο για την παροχή της υπηρεσίας VODAFONE Secure Net δηλαδή στην υπηρεσία γονικού ελέγχου όπου ανάλογα και σύμφωνα με τις επιλογές του γονέα δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σε συγκεκριμένες σελίδες, όπως για παράδειγμα σελίδες πορνογραφίας) ή για τη λειτουργία antivirus, antimalware, antiphishing.

III. Περιορισμός ταχύτητας (throttling)

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

- ο 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.

- ο 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.
- ο Στα προγράμματα **Vodafone RED Unlimited Play**, **Vodafone RED Unlimited Play New**, **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.
- ο 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.
- ο 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 μέχρι την επόμενη ημερομηνία τιμολόγησης.
- ο Στην υπηρεσία **OneNet με κύριο μέσο πρόσβασης LTE**, ισχύει πολιτική ορθής χρήσης 200GB/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 64kbps μέχρι την επόμενη ημερομηνία τιμολόγησης.

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.

IV. 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). Ενδεικτικά, TCP Optimization: Τεχνική για την αποφυγή της συμφόρησης δικτύου και βελτιστοποίηση της ταχύτητας και εμπειρίας του πελάτη κατά τη χρήση του διαδικτύου με βάση τις παραμέτρους της σύνδεσης. **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 υποχρεώσεων 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. (B) 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 λυτρισμικά λογισμικά, μέσω της φραγής θυρών ή IP διευθύνσεων.

V. Περιορισμός πρόσβασης

(A) Με σκοπό τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας ενωσιακής ή εθνικής νομοθεσίας ή τις αποφάσεις των δικαστηρίων και των αρμόδιων δημόσιων αρχών, η VODAFONE απαγορεύει την πρόσβαση σε συγκεκριμένο περιεχόμενο, όπως:

- 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 Παιγνίων (ΕΕΕΠ), σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 45 έως 51 του ν.4002/2011 (Α 180).

3. Περιορισμοί Χρήσης 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.

Ορισμένες κατηγορίες Εξοπλισμού έχουν τη δυνατότητα αυτόματης σύνδεσης στο Διαδίκτυο και πραγματοποίησης κίνησης δεδομένων (π.χ. ενημερώσεις λογισμικού ή εφαρμογών), ακόμα και κατά τη διάρκεια Περιαγωγής, με τις συνεπακόλουθες βάσει Τιμοκαταλόγου χρεώσεις, χωρίς να προηγείται ενημέρωση του Συνδρομητή. Ο Συνδρομητής δύναται να ενημερωθεί για τη δυνατότητα αυτόματης σύνδεσης στο Διαδίκτυο καθώς και για τις ενέργειες απενεργοποίησής της εφόσον το επιθυμεί.

συμβουλευόμενος το εγχειρίδιο χρήσης του Εξοπλισμού του ή του τυχόν ενσωματωμένου στον Εξοπλισμό ηλεκτρονικού οδηγού χρήσης. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής έχει προμηθευτεί τον Εξοπλισμό από τη VODAFONE, μπορεί επιπλέον να συμβουλευθεί την Εξυπηρέτηση Πελατών. Για τον ίδιο λόγο, οι μετρήσεις σε εφαρμογές πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι ενδεικτικές και έχουν καθαρά πληροφοριακό χαρακτήρα, καθώς κατά τις αυτόματες ενημερώσεις που πραγματοποιεί ο Εξοπλισμός, δεν είναι ενεργή η εφαρμογή πρόσβασης, με αποτέλεσμα ο μετρητής χρήσης να αδυνατεί να καταγράψει τη σχετική κίνηση δεδομένων. Η πραγματική, συνολική κίνηση που καταναλώνεται εμφανίζεται στο λογαριασμό που εκδίδει η VODAFONE προς το Συνδρομητή.

4. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η VODAFONE δεν παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες μέσω δικτύου κινητής.

5. Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο και άλλες παράμετροι ποιότητας

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 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 προβαίνει 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) ή 5G, ενημερώνεται πριν τη σύναψη της Σύμβασης για τις γεωγραφικές περιοχές όπου παρέχεται κάλυψη, καθώς το 4G/5G

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 απαιτεί Εξοπλισμό συμβατό με την τεχνολογία LTE. 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.

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

6. Αποζημιώσεις σε συνδρομητές και διαδικασία υποβολής και ελέγχου παραπόνων

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 μπορεί να ελέγχει την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (IP) από τη συσκευή ή τον 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 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.

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. Ο Συνδρομητής πραγματοποιεί κατ' ελάχιστον δέκα μετρήσεις ανά ημέρα (με διαφορά τουλάχιστον δύο (2) λεπτών μεταξύ δύο διαδοχικών μετρήσεων) για διάστημα τριών συνεχόμενων ημερών και ενημερώνει την Εταιρεία για τα αποτελέσματα των ως άνω 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 η) 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, **Συνεχείς 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 έκπτωση επί του παγίου 5%**. Σημειώνεται ότι τα ως άνω μέτρα καλύπτουν όλο το διάστημα από την υποβολή του παραπόνου και μέχρι τη λήξη του συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης, εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα. Ιδίως δε όταν αφορούν σε έκπτωση στο πάγιο, η έναρξη εφαρμογής της έκπτωσης εκκινεί από το χρόνο υποβολής του παραπόνου. Στην περίπτωση που δεν διαπιστωθούν Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις, η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για το αποτέλεσμα του ελέγχου.

Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, **Σημαντικές Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας** σε συγκεκριμένο γεωγραφικό σημείο αναφοράς από το κάτω όριο της Μέγιστης ταχύτητας και **η Εταιρεία δεν αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή της αναφοράς προβλήματος, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αξίμιας καταγγελίας της Σύμβασης, με εξαίρεση τυχόν επιδότησης τερματικού Εξοπλισμού ή επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο. Στο ανωτέρω διάστημα των είκοσι (20) 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 αξίμιας καταγγελίας της Σύμβασής του. Ο Συνδρομητής δύναται να ασκήσει το δικαίωμα της αξίμιας καταγγελίας εντός τριάντα (30) ημερών από το πέρας του διαστήματος των είκοσι (20) ημερών.** 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 αντιστοιχεί σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του Συνδρομητή. Ενδεικτικά επισημαίνονται οι περιπτώσεις όπου όταν η εκτιμώμενη μέγιστη ταχύτητα που αναφέρεται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας ισχύει για εξωτερικούς χώρους και το παράπονο ή η καταγγελία του συνδρομητή αναφέρεται σε απόκλιση της ταχύτητας σε εσωτερικό χώρο. 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 τυχηρού 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.

Ειδικό Όροι Ανοικτού Διαδικτύου για την υπηρεσία VODAFONE Giga WiFi Home

Πέραν των αναφερομένων ανωτέρω, ισχύουν ειδικότερα τα κάτωθι: Για την εύρυθμη λειτουργία της Υπηρεσίας απαιτείται κάλυψη. Ο Συνδρομητής λαμβάνει ενημέρωση για τις ταχύτητες σε εξωτερικό χώρο της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο στη δηλωθείσα Διεύθυνση χρήσης της Υπηρεσίας, ξεχωριστά για τη ροή ανόδου και καθόδου, μέσω του γεωγραφικού χάρτη που διατίθεται στον σύνδεσμο <https://www.vodafone.gr/mobilespeedsmar/>. 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, 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. ***Ο Συνδρομητής πραγματοποιεί κατ' ελάχιστον δέκα (10) μετρήσεις ανά ημέρα (με διαφορά τουλάχιστον δύο (2) λεπτών μεταξύ δύο διαδοχικών μετρήσεων) 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 6 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 Σύνδρομής.