

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η παρούσα Συμφωνία συνάπτεται μεταξύ της εταιρείας Kernel Consultants Ltd, η οποία δραστηριοποιείται με την εμπορική επωνυμία Cosmos Wireless, δεόντως συσταθείσας και λειτουργούσας σύμφωνα με τους νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας και εξουσιοδοτημένης να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, με εγγεγραμμένο γραφείο στη διεύθυνση Γρηγόρη Αυξεντίου 83, Παραλίμνι 5288, Κύπρος (εφεξής καλούμενη η «Εταιρεία»), και του συνδρομητή του οποίου τα στοιχεία εμφανίζονται στο ισχύον Συμβόλαιο, στη Σύνοψη Σύμβασης και στους Ειδικούς Όρους (εφεξής καλούμενος ο «Συνδρομητής»).

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας:

«Συμφωνία» σημαίνει τους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις, μαζί με το Συμβόλαιο, τη Σύνοψη Σύμβασης, τους Ειδικούς Όρους, την Πολιτική Απορρήτου, την Πολιτική Ορθής Χρήσης και οποιαδήποτε παραρτήματα ή προσαρτήματα ενσωματώνονται στην παρούσα.

«Επαγγελματίας Συνδρομητής» σημαίνει κάθε Συνδρομητή που ενεργεί εξ ολοκλήρου ή κυρίως για σκοπούς που σχετίζονται με εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητα.

«Επίτροπος» σημαίνει το Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) ή οποιαδήποτε διάδοχη αρμόδια αρχή.

«Καταναλωτής» σημαίνει φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς εκτός της εμπορικής, επιχειρηματικής, επαγγελματικής ή βιοτεχνικής του δραστηριότητας.

«Σύνοψη Σύμβασης» σημαίνει τη συνοπτική προ-συμβατική ενημέρωση που απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία.

«Εξοπλισμός» σημαίνει οποιοδήποτε δρομολογητή (router), modem, κεραία, σημείο πρόσβασης, ONU, συσκευή VoIP, κάμερα CCTV, δικτυακό εξοπλισμό, καλωδίωση ή άλλο υλικό παρέχεται από την Εταιρεία.

«Σημείο Εγκατάστασης» σημαίνει το πρώτο φυσικό σημείο στο οποίο παρέχονται οι Υπηρεσίες στις εγκαταστάσεις του Συνδρομητή.

«Νομοθεσία» σημαίνει όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, οδηγίες, αποφάσεις, ρυθμιστικά μέτρα και απαιτήσεις της Κυπριακής Δημοκρατίας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε τροποποιούνται.

«Δίκτυο» σημαίνει την υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λειτουργεί ή χρησιμοποιεί η Εταιρεία.

«Άλλος Πάροχος» σημαίνει οποιονδήποτε πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εκτός της Εταιρείας.

«Υποστατικό» σημαίνει την τοποθεσία στην οποία εγκαθίστανται οι Υπηρεσίες.

«Ιδιωτική Χρήση» σημαίνει προσωπική, οικιακή, εκπαιδευτική ή μη επαγγελματική χρήση, εξαιρουμένης της μεταπώλησης, αναδιανομής ή εμπορικής εκμετάλλευσης.

«Υπηρεσίες» σημαίνει υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ευρυζωνικής σύνδεσης, υπηρεσίες οπτικών ινών, υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης, υπηρεσίες VoIP, υπηρεσίες SIP, υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσίες εγκατάστασης, συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, υπηρεσίες CCTV και υπηρεσίες ασφαλείας σε συνδυασμό με τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, καθώς και κάθε άλλη συναφή υπηρεσία που παρέχεται από την Εταιρεία.

2. ΣΥΝΑΨΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

2.1 Η παρούσα Συμφωνία τίθεται σε ισχύ μετά την αποδοχή της από την Εταιρεία και την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών.

2.2 Πριν από τη σύναψη της Συμφωνίας, η Εταιρεία παρέχει στον Συνδρομητή τη Σύνοψη Σύμβασης και όλες τις υποχρεωτικές προ-συμβατικές πληροφορίες που απαιτούνται από την ισχύουσα νομοθεσία.

2.3 Με τη σύναψη της παρούσας Συμφωνίας, ο Συνδρομητής επιβεβαιώνει ότι:

(α) οι πληροφορίες που παρείχε στην Εταιρεία είναι πλήρεις και ακριβείς·

(β) έχει λάβει και εξετάσει τη Σύνοψη Σύμβασης·

(γ) έχει λάβει και αποδεχθεί τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις·

(δ) κατανοεί τα χαρακτηριστικά και τους περιορισμούς των Υπηρεσιών.

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

3.1 Η Συμφωνία αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών.

3.2 Οι Καταναλωτές δύνανται να συνάπτουν Συμφωνίες με ελάχιστη περίοδο δέσμευσης:

(α) δώδεκα (12) μηνών· ή

(β) είκοσι τεσσάρων (24) μηνών.

3.3 Οι Επαγγελματίες Συνδρομητές δύνανται να συνάπτουν Συμφωνίες με ελάχιστη περίοδο δέσμευσης:

(α) δώδεκα (12) μηνών·

(β) είκοσι τεσσάρων (24) μηνών· ή

(γ) τριάντα έξι (36) μηνών.

3.4 Πακέτα υπηρεσιών που περιλαμβάνουν επιδοτούμενο εξοπλισμό, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων CCTV, εξοπλισμού ασφαλείας, συσκευών παρακολούθησης ή παρόμοιου εξοπλισμού, δύνανται να προσφέρονται με μεγαλύτερη περίοδο δέσμευσης όπου αυτό επιτρέπεται από τη Νομοθεσία και γνωστοποιείται σαφώς στη Σύνοψη Σύμβασης και στους Ειδικούς Όρους.

3.5 Μετά τη λήξη της ελάχιστης περιόδου δέσμευσης, η Συμφωνία συνεχίζεται αυτόματα σε μηνιαία βάση, εκτός εάν τερματιστεί από οποιοδήποτε μέρος με γραπτή ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών.

3.6 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή πριν από τη λήξη της ελάχιστης περιόδου δέσμευσης σχετικά με:

- (α) τη συνέχιση της Συμφωνίας·
- (β) οποιεσδήποτε αναθεωρήσεις χρεώσεων ή όρων·
- (γ) τα δικαιώματα τερματισμού του Συνδρομητή.

4. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ

4.1 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να παρέχει όλες τις πληροφορίες, άδειες, εξουσιοδοτήσεις και έγγραφα που εύλογα απαιτούνται για την εγκατάσταση και ενεργοποίηση των Υπηρεσιών.

4.2 Η Εταιρεία καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή όλων των απαιτούμενων εγγράφων και εγκρίσεων.

4.3 Η Εταιρεία δύναται να αρνηθεί την εγκατάσταση όταν:

- (α) δεν υπάρχει διαθέσιμη χωρητικότητα δικτύου·
- (β) δεν υφίσταται τεχνική δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας·
- (γ) η εγκατάσταση ενδέχεται να επηρεάσει την ασφάλεια του Δικτύου·
- (δ) ο Συνδρομητής δεν πληροί εύλογες απαιτήσεις πιστοληπτικής αξιολόγησης·
- (ε) υφίστανται άλλοι αντικειμενικά δικαιολογημένοι λόγοι.

4.4 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να παρέχει ασφαλή πρόσβαση στο Υποστατικό για σκοπούς εγκατάστασης, συντήρησης, επισκευής ή ανάκτησης Εξοπλισμού.

4.5 Η εσωτερική καλωδίωση, ο δικτυακός εξοπλισμός και οι υποδομές μετά το Σημείο Εγκατάστασης παραμένουν ευθύνη του Συνδρομητή, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς.

4.6 Για Υπηρεσίες Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (Fixed Wireless Access), η παράδοση της Υπηρεσίας θεωρείται ότι ολοκληρώνεται στο σημείο παράδοσης Ethernet ή PoE.

4.7 Οι υπηρεσίες φορητότητας αριθμών παρέχονται σύμφωνα με τη Νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές απαιτήσεις.

5. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

5.1 Η Εταιρεία παρέχει τις Υπηρεσίες με εύλογη επιμέλεια και επαγγελματισμό και σύμφωνα με τη Νομοθεσία.

5.2 Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία:

- (α) της ακεραιότητας του Δικτύου·
- (β) της κυβερνοασφάλειας·
- (γ) του απορρήτου των επικοινωνιών·
- (δ) των προσωπικών δεδομένων.

5.3 Η Εταιρεία συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις ποιότητας υπηρεσίας που επιβάλλονται από τη Νομοθεσία και τις αρμόδιες αρχές.

5.4 Οι ευρυζωνικές Υπηρεσίες παρέχονται σε βάση «best effort».

5.5 Η Εταιρεία παρέχει πληροφορίες σχετικά με:

- (α) τις διαφημιζόμενες ταχύτητες·
- (β) τις μέγιστες ταχύτητες·
- (γ) τις συνήθως διαθέσιμες ταχύτητες·
- (δ) τις ελάχιστες ταχύτητες,

όπου αυτό απαιτείται από τη Νομοθεσία.

5.6 Οι πραγματικές ταχύτητες ενδέχεται να επηρεάζονται από:

- (α) τον εξοπλισμό του πελάτη·
- (β) την απόδοση του Wi-Fi·
- (γ) τη συμφόρηση του δικτύου·
- (δ) τεχνικούς περιορισμούς·
- (ε) παρεμβολές ραδιοσυχνοτήτων·
- (στ) καιρικές συνθήκες·
- (ζ) συνθήκες οπτικής επαφής·

(η) συστήματα τρίτων·

(θ) παράγοντες εκτός του εύλογου ελέγχου της Εταιρείας.

5.7 Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης απόκλισης μεταξύ της πραγματικής απόδοσης της Υπηρεσίας Πρόσβασης στο Διαδίκτυο και της απόδοσης που καθορίζεται στη Σύμβαση, ο Συνδρομητής δύναται να ασκήσει τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα που προβλέπονται από τη Νομοθεσία.

5.8 Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για βλάβες ή διακοπές που οφείλονται αποκλειστικά σε δίκτυα ή υπηρεσίες τρίτων πέραν του εύλογου ελέγχου της.

5.9 Η Εταιρεία δύναται να εφαρμόζει πολιτικές ορθής χρήσης και μέτρα διαχείρισης κυκλοφορίας όπου αυτό είναι εύλογα αναγκαίο για:

(α) τη διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών·

(β) τη διαφύλαξη της ακεραιότητας του Δικτύου·

(γ) τη διασφάλιση της κυβερνοασφάλειας·

(δ) την αποτροπή καταχρήσεων·

(ε) τη συμμόρφωση με νομικές υποχρεώσεις.

5.10 Τα εν λόγω μέτρα εφαρμόζονται κατά τρόπο διαφανή, αναλογικό και χωρίς διακρίσεις.

5.11 Η Εταιρεία δύναται να αναστείλει προσωρινά τις Υπηρεσίες όταν αυτό είναι εύλογα αναγκαίο για:

(α) συντήρηση·

(β) επείγουσες επισκευές·

(γ) περιστατικά κυβερνοασφάλειας·

(δ) πρόληψη απάτης·

(ε) συμμόρφωση με τη Νομοθεσία.

5.12 Η Εταιρεία καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση των Υπηρεσιών το συντομότερο δυνατόν.

6. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

6.1 Η Εταιρεία διατηρεί διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης παραπόνων σύμφωνα με τη Νομοθεσία.

6.2 Τα παράπονα αναγνωρίζονται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.

6.3 Η Εταιρεία επιδιώκει την επίλυση των παραπόνων εντός τριάντα (30) ημερών, όπου αυτό είναι εύλογα εφικτό.

6.4 Οι Συνδρομητές δύνανται να υποβάλλουν παράπονα μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας της Εταιρείας.

6.5 Εάν ένα παράπονο δεν επιλυθεί προς ικανοποίηση του Συνδρομητή, ο Συνδρομητής δύναται να αποταθεί:

(α) στο Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ)·

(β) στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή·

(γ) σε εγκεκριμένο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών·

(δ) σε οποιαδήποτε άλλη αρμόδια αρχή.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

7.1 Ο Συνδρομητής εγγυάται ότι όλες οι πληροφορίες που παρέχονται στην Εταιρεία είναι ακριβείς, πλήρεις και επικαιροποιημένες.

7.2 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Εταιρεία για οποιαδήποτε αλλαγή στα στοιχεία επικοινωνίας, στα στοιχεία χρέωσης, στην ιδιοκτησία ή κατοχή του Υποστατικού ή σε οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετίζεται με την παροχή των Υπηρεσιών.

7.3 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες αποκλειστικά για νόμιμους σκοπούς και σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία.

7.4 Ο Συνδρομητής δεν επιτρέπεται να:

(α) παρεμβαίνει στο Δίκτυο ή στον Εξοπλισμό·

(β) χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες για παράνομες δραστηριότητες·

(γ) παραβιάζει δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας·

(δ) θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του Δικτύου·

(ε) προβαίνει σε δραστηριότητες που επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν άλλοι συνδρομητές·

(στ) μεταπωλεί ή αναδιανέμει τις Υπηρεσίες χωρίς την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση της Εταιρείας.

7.5 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία των ονομάτων χρήστη, κωδικών πρόσβασης και λοιπών διαπιστευτηρίων ασφαλείας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

7.6 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει αμέσως την Εταιρεία μόλις αντιληφθεί:

(α) βλάβες που επηρεάζουν τις Υπηρεσίες·

(β) κατάχρηση των Υπηρεσιών·

(γ) μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση·

(δ) περιστατικά ασφάλειας που επηρεάζουν τον Εξοπλισμό ή τις Υπηρεσίες.

7.7 Ο Συνδρομητής φέρει ευθύνη για τη συμμόρφωση με την παρούσα Συμφωνία όλων των προσώπων που χρησιμοποιούν τις Υπηρεσίες μέσω του λογαριασμού του.

8. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

8.1 Εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς, όλος ο Εξοπλισμός που παρέχεται από την Εταιρεία παραμένει ιδιοκτησία της Εταιρείας.

8.2 Ο Συνδρομητής υποχρεούται:

(α) να επιδεικνύει εύλογη επιμέλεια για τη φύλαξη του Εξοπλισμού·

(β) να προστατεύει τον Εξοπλισμό από ζημιές, κλοπή και κακή χρήση·

(γ) να μην μετακινεί, αποσυναρμολογεί, επισκευάζει, τροποποιεί ή επεμβαίνει στον Εξοπλισμό χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότηση.

8.3 Η Εταιρεία θα επισκευάζει ή θα αντικαθιστά ελαττωματικό Εξοπλισμό όταν η βλάβη δεν οφείλεται σε κακή χρήση, αμέλεια, μη εξουσιοδοτημένη επέμβαση, εξωτερική ζημιά, ατύχημα ή γεγονός ανωτέρας βίας.

8.4 Ο Εξοπλισμός που παρέχεται από την Εταιρεία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη λήψη και χρήση των Υπηρεσιών.

8.5 Μετά τον τερματισμό της Συμφωνίας, ο Εξοπλισμός που ανήκει στην Εταιρεία θα πρέπει να επιστρέφεται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά.

8.6 Η Εταιρεία δύναται να χρεώσει την εύλογη αξία αντικατάστασης Εξοπλισμού ο οποίος:

(α) δεν επιστρέφεται·

(β) επιστρέφεται με ζημιές πέραν της συνήθους φθοράς·

(γ) έχει τροποποιηθεί ή καταστραφεί σκόπιμα.

8.7 Οι Συνδρομητές υποχρεούνται να προστατεύουν τον ασύρματο εξοπλισμό με κατάλληλους κωδικούς πρόσβασης, κρυπτογράφηση και διαθέσιμα μέτρα ασφαλείας.

9. COSMOS PROTECT ΚΑΙ ΠΑΚΕΤΑ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

9.1 Η Εταιρεία δύναται να προσφέρει συνδυαστικά πακέτα που περιλαμβάνουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών μαζί με συστήματα CCTV, κάμερες, καταγραφικά, εξοπλισμό ασφαλείας, συσκευές παρακολούθησης ή παρόμοιο εξοπλισμό («Επιδοτούμενος Εξοπλισμός»).

9.2 Όταν ο Επιδοτούμενος Εξοπλισμός παρέχεται δωρεάν, με έκπτωση ή σε τιμή χαμηλότερη της συνήθους λιανικής αξίας του, ο Συνδρομητής αναγνωρίζει ότι το κόστος του εξοπλισμού επιδοτείται από την Εταιρεία.

9.3 Η Σύνοψη Σύμβασης και οι Ειδικοί Όροι θα καθορίζουν:

- (α) τον παρεχόμενο εξοπλισμό·
- (β) τη διάρκεια της περιόδου δέσμευσης·
- (γ) το ύψος της επιδότησης·
- (δ) τις ρυθμίσεις περί ιδιοκτησίας του εξοπλισμού.

9.4 Όπου επιτρέπεται από τη Νομοθεσία, τα συνδυαστικά πακέτα που περιλαμβάνουν σημαντική επιδότηση εξοπλισμού δύνανται να προσφέρονται με μεγαλύτερη περίοδο δέσμευσης από εκείνη που εφαρμόζεται στις συνήθεις οικιακές ευρυζωνικές υπηρεσίες.

9.5 Σε περίπτωση πρόωγου τερματισμού τέτοιων συνδυαστικών πακέτων, η Εταιρεία δύναται να ανακτήσει μόνο:

- (α) το υπολειπόμενο μη αποσβεσθέν ποσό της επιδότησης·
- (β) χρεώσεις για εξοπλισμό που δεν επιστράφηκε·
- (γ) τυχόν αναλογικά οφέλη προωθητικών προσφορών που έχουν παραχωρηθεί,

τηρουμένων πάντοτε των διατάξεων της Νομοθεσίας και των δικαιωμάτων των Καταναλωτών.

9.6 Η Εταιρεία θα παρέχει αναλυτικό υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων κατόπιν αιτήματος του Συνδρομητή.

10. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

10.1 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλλει όλες τις χρεώσεις που καθορίζονται:

- (α) στο Συμβόλαιο·
- (β) στη Σύνοψη Σύμβασης·

(γ) στους Ειδικούς Όρους·

(δ) στους εκάστοτε δημοσιευμένους τιμοκαταλόγους.

10.2 Όλες οι χρεώσεις γνωστοποιούνται με σαφήνεια πριν από τη σύναψη της Συμφωνίας.

10.3 Τα τιμολόγια εκδίδονται συνήθως σε μηνιαία βάση και περιλαμβάνουν όλες τις εφαρμοστέες χρεώσεις.

10.4 Η πληρωμή πραγματοποιείται μέχρι την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται στο τιμολόγιο.

10.5 Η Εταιρεία δύναται να αποδέχεται πληρωμές μέσω:

(α) πάγιας τραπεζικής εντολής·

(β) τραπεζικού εμβάσματος·

(γ) πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας·

(δ) μετρητών μέσω εξουσιοδοτημένων καναλιών πληρωμής·

(ε) οποιασδήποτε άλλης μεθόδου πληρωμής διαθέτει η Εταιρεία.

10.6 Ο Συνδρομητής δύναται να αμφισβητήσει τιμολόγιο εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του.

10.7 Η Εταιρεία θα διερευνά δίκαια κάθε αμφισβητούμενο τιμολόγιο εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

10.8 Οποιοδήποτε μη αμφισβητούμενο μέρος τιμολογίου παραμένει πληρωτέο κατά τη διάρκεια της διερεύνησης.

10.9 Σε καθυστερημένα ποσά δύναται να επιβάλλεται τόκος σύμφωνα με το νόμιμο επιτόκιο που ισχύει στην Κυπριακή Δημοκρατία.

10.10 Η Εταιρεία δύναται να απαιτήσει εύλογη εγγύηση ή κατάθεση όπου αυτό δικαιολογείται αντικειμενικά, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων:

(α) δυσμενούς πιστοληπτικού ιστορικού·

(β) επανειλημμένων καθυστερήσεων πληρωμών·

(γ) ασυνήθιστα υψηλού πιστωτικού κινδύνου.

10.11 Οποιαδήποτε εγγύηση ή κατάθεση επιστρέφεται μετά την εξόφληση όλων των εκκρεμών υποχρεώσεων.

11. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

11.1 Η Εταιρεία δύναται να αναθεωρεί χρεώσεις και τέλη όταν αυτό δικαιολογείται αντικειμενικά, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων:

- (α) πληθωρισμού·
- (β) μεταβολών στη φορολογία·
- (γ) ρυθμιστικών απαιτήσεων·
- (δ) αυξήσεων χονδρικού κόστους·
- (ε) επενδύσεων στο δίκτυο·
- (στ) αυξήσεων λειτουργικού κόστους.

11.2 Οι Συνδρομητές ενημερώνονται τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από οποιαδήποτε αύξηση χρεώσεων.

11.3 Όταν η προτεινόμενη μεταβολή δεν είναι αποκλειστικά προς όφελος του Συνδρομητή και δεν επιβάλλεται άμεσα από τη Νομοθεσία, ο Συνδρομητής δικαιούται να τερματίσει την επηρεαζόμενη Υπηρεσία χωρίς επιβάρυνση πριν από την έναρξη ισχύος της μεταβολής.

11.4 Η σχετική ειδοποίηση δύναται να παρέχεται μέσω:

- (α) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου·
- (β) SMS·
- (γ) πύλης πελατών·
- (δ) μηνύματος σε τιμολόγιο·
- (ε) άλλου νόμιμου μέσου επικοινωνίας.

12. ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

12.1 Οι προωθητικές προσφορές δύνανται να περιλαμβάνουν:

- (α) μειωμένες μηνιαίες χρεώσεις·
- (β) δωρεάν εγκατάσταση·
- (γ) δωρεάν περίοδο υπηρεσίας·
- (δ) επιδοτούμενο εξοπλισμό·
- (ε) πρόσθετα οφέλη συνδυαστικών πακέτων.

12.2 Οι προωθητικές προσφορές υπόκεινται στους ειδικούς όρους που γνωστοποιούνται κατά την εγγραφή του Συνδρομητή.

12.3 Τα προωθητικά οφέλη δύνανται να εξαρτώνται από τη διατήρηση των Υπηρεσιών για την εφαρμοστέα ελάχιστη περίοδο δέσμευσης.

12.4 Σε περίπτωση πρόωρου τερματισμού, η Εταιρεία δύναται να ανακτήσει μόνο την αναλογική αξία:

(α) επιδότησης εγκατάστασης·

(β) προωθητικών εκπτώσεων·

(γ) επιδοτούμενου εξοπλισμού·

(δ) μη αποσβεσμένων επιδοτήσεων υλικού.

12.5 Οι προωθητικοί όροι δεν περιορίζουν ούτε αποκλείουν τα υποχρεωτικά δικαιώματα των Καταναλωτών.

13. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΩΡΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ

13.1 Όταν ο Συνδρομητής τερματίζει τη Συμφωνία πριν από τη λήξη της εφαρμοστέας ελάχιστης περιόδου δέσμευσης για λόγους που δεν αποδίδονται στην Εταιρεία, η Εταιρεία δύναται να ανακτήσει μόνο:

(α) δεδουλευμένες και απλήρωτες χρεώσεις·

(β) επιδοτούμενα έξοδα εγκατάστασης·

(γ) προωθητικές εκπτώσεις υπολογιζόμενες σε αναλογική βάση·

(δ) κόστος επιδοτούμενου εξοπλισμού·

(ε) χρεώσεις για εξοπλισμό που δεν επιστράφηκε.

13.2 Η Εταιρεία δεν δύναται να χρεώσει τον Συνδρομητή με το σύνολο των υπολειπόμενων μηνιαίων συνδρομών αποκλειστικά λόγω πρόωρου τερματισμού.

13.3 Οποιοσδήποτε χρεώσεις πρόωρου τερματισμού πρέπει να είναι:

(α) αναλογικές·

(β) διαφανείς·

(γ) αντικειμενικά δικαιολογημένες·

(δ) σύμφωνες με τη Νομοθεσία.

13.4 Η Εταιρεία θα παρέχει αναλυτικό υπολογισμό των χρεώσεων πρόωρου τερματισμού κατόπιν αιτήματος.

13.5 Δεν επιβάλλονται χρεώσεις πρόωρου τερματισμού όταν:

(α) η Εταιρεία παραβιάζει ουσιωδώς τη Συμφωνία·

(β) ο Συνδρομητής ασκεί νόμιμα δικαιώματά του·

(γ) ο τερματισμός απαιτείται από τη Νομοθεσία.

14. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ

14.1 Ορισμένες προστασίες που προβλέπονται ειδικά για Καταναλωτές ενδέχεται να μην εφαρμόζονται στους Επαγγελματίες Συνδρομητές, στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται από τη Νομοθεσία.

14.2 Οι Επαγγελματίες Συνδρομητές δύνανται να συνάπτουν Συμφωνίες με μεγαλύτερες περιόδους δέσμευσης, συμπεριλαμβανομένων περιόδων τριάντα έξι (36) μηνών.

14.3 Οι Επαγγελματίες Συνδρομητές αναγνωρίζουν ότι η συνέχεια των Υπηρεσιών ενδέχεται να εξαρτάται από υποδομές τρίτων, εμπορικές συμφωνίες και τη διαθεσιμότητα δικτύου.

14.4 Εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από τη Νομοθεσία, οι Επαγγελματίες Συνδρομητές δεν δικαιούνται τα ειδικά δικαιώματα υπαναχώρησης που παρέχονται στους Καταναλωτές.

15. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

15.1 Η Εταιρεία επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με:

(α) τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων – GDPR)·

(β) την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων·

(γ) την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

15.2 Τα προσωπικά δεδομένα επεξεργάζονται νόμιμα, δίκαια και με διαφάνεια και μόνο για θεμιτούς σκοπούς, συμπεριλαμβανομένων:

(α) της παροχής των Υπηρεσιών·

(β) της τιμολόγησης και είσπραξης πληρωμών·

(γ) της εξυπηρέτησης πελατών·

(δ) της πρόληψης απάτης·

(ε) της διαχείρισης του Δικτύου·

(στ) της συμμόρφωσης με νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις.

15.3 Ο Συνδρομητής απολαμβάνει όλα τα δικαιώματα που παρέχονται από την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων:

(α) του δικαιώματος πρόσβασης·

(β) του δικαιώματος διόρθωσης·

(γ) του δικαιώματος διαγραφής, όπου εφαρμόζεται·

(δ) του δικαιώματος περιορισμού της επεξεργασίας·

(ε) του δικαιώματος εναντίωσης·

(στ) του δικαιώματος φορητότητας δεδομένων·

(ζ) του δικαιώματος υποβολής καταγγελίας στο Γραφείο της Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

15.4 Επικοινωνίες εμπορικής προώθησης αποστέλλονται μόνο όταν υπάρχει έγκυρη νομική βάση.

15.5 Ο Συνδρομητής δύναται να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για σκοπούς εμπορικής προώθησης οποτεδήποτε.

15.6 Τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται μόνο για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για συμβατικούς, νομικούς, λειτουργικούς ή κανονιστικούς σκοπούς.

15.7 Η Εταιρεία δύναται να κοινοποιεί προσωπικά δεδομένα σε:

(α) συνεργάτες τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών·

(β) παρόχους υπηρεσιών πληρωμών·

(γ) τεχνικούς παρόχους υπηρεσιών·

(δ) επαγγελματικούς συμβούλους·

(ε) ρυθμιστικές ή αρμόδιες αρχές,

όπου αυτό είναι αναγκαίο και νόμιμο.

16. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

16.1 Η Εταιρεία διασφαλίζει το απόρρητο των επικοινωνιών σύμφωνα με τη Νομοθεσία.

16.2 Η Εταιρεία δεν παρακολουθεί, υποκλέπτει ή αποκαλύπτει επικοινωνίες, εκτός εάν:

(α) απαιτείται από τον νόμο·

(β) είναι αναγκαίο για τη λειτουργία των Υπηρεσιών·

(γ) επιτρέπεται από τη Νομοθεσία·

(δ) απαιτείται από δικαστικό διάταγμα ή νόμιμη εντολή αρμόδιας αρχής.

16.3 Καμία διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν εμποδίζει την Εταιρεία να λαμβάνει νόμιμα μέτρα για την προστασία της ασφάλειας και ακεραιότητας του Δικτύου.

17. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΙΚΤΥΟΥ

17.1 Η Εταιρεία δύναται να εφαρμόζει εύλογα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία:

(α) του Δικτύου·

(β) των Υπηρεσιών·

(γ) των Συνδρομητών·

(δ) των προσωπικών δεδομένων.

17.2 Η Εταιρεία δύναται να περιορίζει, αναστέλλει ή αποκλείει προσωρινά πρόσβαση όταν αυτό είναι εύλογα αναγκαίο για την πρόληψη:

(α) κυβερνοεπιθέσεων·

(β) διάδοσης κακόβουλου λογισμικού·

(γ) ανεπιθύμητης μαζικής επικοινωνίας (spam)·

(δ) απάτης·

(ε) μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης·

(στ) απειλών κατά της ακεραιότητας του Δικτύου.

17.3 Ο Συνδρομητής δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες για παράνομες, επιβλαβείς, καταχρηστικές, δόλιες ή κακόβουλες δραστηριότητες.

18. ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

18.1 Όλα τα δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες, τα συστήματα, το λογισμικό, τα εμπορικά σήματα, τις εμπορικές επωνυμίες, τους ιστοτόπους, τις εφαρμογές και τον Εξοπλισμό παραμένουν στην Εταιρεία ή στους δικαιοπαρόχους της.

18.2 Ο Συνδρομητής λαμβάνει περιορισμένο, μη αποκλειστικό και μη μεταβιβάσιμο δικαίωμα χρήσης των ανωτέρω αποκλειστικά για τη λήψη και χρήση των Υπηρεσιών.

18.3 Ο Συνδρομητής δεν επιτρέπεται να αντιγράφει, αναπαράγει, τροποποιεί, αποσυμπιέζει, διανέμει ή εκμεταλλεύεται εμπορικά οποιαδήποτε πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση.

19. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

19.1 Κανένα μέρος δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση ή αδυναμία εκπλήρωσης υποχρεώσεων λόγω περιστάσεων πέραν του εύλογου ελέγχου του.

19.2 Τέτοιες περιστάσεις περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- (α) φυσικές καταστροφές·
- (β) ακραία καιρικά φαινόμενα·
- (γ) πόλεμο·
- (δ) τρομοκρατικές ενέργειες·
- (ε) κυβερνοεπιθέσεις·
- (στ) απεργίες·
- (ζ) κυβερνητικές ενέργειες·
- (η) διακοπές κοινωφελών υπηρεσιών·
- (θ) βλάβες δικτύων τρίτων·
- (ι) πράξεις αρμόδιων αρχών.

19.3 Το επηρεαζόμενο μέρος υποχρεούται να καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για τον περιορισμό των συνεπειών του γεγονότος ανωτέρας βίας.

20. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

20.1 Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί την παρούσα Συμφωνία όταν αυτό είναι εύλογα αναγκαίο για:

- (α) συμμόρφωση με τη Νομοθεσία·
- (β) κανονιστικές απαιτήσεις·
- (γ) λειτουργικούς λόγους·
- (δ) βελτίωση των Υπηρεσιών·
- (ε) λόγους κυβερνοασφάλειας.

20.2 Ουσιώδεις τροποποιήσεις γνωστοποιούνται τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος τους.

20.3 Εάν τροποποίηση επηρεάζει ουσιωδώς αρνητικά τον Συνδρομητή και δεν επιβάλλεται άμεσα από τη Νομοθεσία, ο Συνδρομητής δικαιούται να τερματίσει την επηρεαζόμενη Υπηρεσία χωρίς επιβάρυνση πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης.

20.4 Τροποποιήσεις που απαιτούνται άμεσα από τη Νομοθεσία ή από αρμόδια αρχή δύνανται να τίθενται σε ισχύ άμεσα.

21. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

21.1 Καμία διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν αποκλείει ή περιορίζει ευθύνη όταν αυτό απαγορεύεται από τη Νομοθεσία.

21.2 Ειδικότερα, δεν αποκλείεται ευθύνη για:

(α) απάτη·

(β) δόλια παραπλάνηση·

(γ) εκούσια παράνομη συμπεριφορά·

(δ) βαριά αμέλεια·

(ε) θάνατο ή σωματική βλάβη που προκλήθηκε από αμέλεια.

21.3 Τηρουμένων των ανωτέρω, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για:

(α) έμμεσες ή παρεπόμενες ζημιές·

(β) απώλεια κερδών·

(γ) απώλεια επιχειρηματικών ευκαιριών·

(δ) απώλεια φήμης ή πελατείας·

(ε) απώλειες που προκύπτουν από δίκτυα τρίτων·

(στ) διακοπές εκτός του εύλογου ελέγχου της Εταιρείας.

21.4 Υπό την επιφύλαξη της Νομοθεσίας, η συνολική ευθύνη της Εταιρείας δεν υπερβαίνει το συνολικό ποσό που κατέβαλε ο Συνδρομητής κατά τους προηγούμενους δώδεκα (12) μήνες.

21.5 Καμία διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν επηρεάζει τα υποχρεωτικά δικαιώματα των Καταναλωτών βάσει του κυπριακού ή ευρωπαϊκού δικαίου.

22. ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ

22.1 Κάθε μέρος δύναται να τερματίσει τη Συμφωνία σύμφωνα με τους όρους της.

22.2 Μετά τη λήξη της ελάχιστης περιόδου δέσμευσης, οποιοδήποτε μέρος δύναται να τερματίσει τη Συμφωνία με γραπτή ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών.

22.3 Κάθε μέρος δύναται να τερματίσει τη Συμφωνία λόγω ουσιώδους παράβασης εφόσον η παράβαση δεν αποκατασταθεί εντός είκοσι (20) ημερών από σχετική γραπτή ειδοποίηση.

22.4 Η Εταιρεία δύναται να αναστείλει ή να τερματίσει τις Υπηρεσίες λόγω:

(α) μη πληρωμής·

(β) απάτης·

(γ) παράνομης δραστηριότητας·

(δ) κατάχρησης των Υπηρεσιών·

(ε) σοβαρής παραβίασης της Συμφωνίας.

22.5 Μετά τον τερματισμό, ο Συνδρομητής υποχρεούται:

(α) να εξοφλήσει όλες τις εκκρεμείς χρεώσεις·

(β) να επιστρέψει τον Εξοπλισμό που ανήκει στην Εταιρεία·

(γ) να επιτρέψει την ανάκτηση Εξοπλισμού όπου απαιτείται.

22.6 Τυχόν χρεώσεις που προκύπτουν κατά τον τερματισμό υπολογίζονται σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία και τη Νομοθεσία.

23. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

23.1 Όταν η Συμφωνία συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Καταναλωτής δικαιούται να υπαναχωρήσει εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών χωρίς να αναφέρει λόγο.

23.2 Η Εταιρεία παρέχει σαφή και εύκολα προσβάσιμη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης.

23.3 Όταν ο Καταναλωτής ζητήσει ρητά την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών εντός της περιόδου υπαναχώρησης:

(α) οι Υπηρεσίες δύνανται να ενεργοποιηθούν άμεσα·

(β) δύναται να επιβληθούν αναλογικές χρεώσεις για υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί·

(γ) το δικαίωμα υπαναχώρησης δύναται να παύσει να ισχύει όπου αυτό επιτρέπεται από τη Νομοθεσία και οι Υπηρεσίες έχουν εκτελεστεί πλήρως.

24. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

24.1 Τα μέρη καταβάλλουν προσπάθεια επίλυσης διαφορών φιλικά και καλόπιστα.

24.2 Οι Συνδρομητές δύνανται να παραπέμπουν άλντα παράπονα:

(α) στο Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ)·

(β) στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή·

(γ) σε εγκεκριμένους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών·

(δ) σε άλλες αρμόδιες αρχές.

24.3 Η παρούσα Συμφωνία διέπεται από τους νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας.

24.4 Οποιαδήποτε διαφορά δεν επιλύεται φιλικά υπάγεται στη δικαιοδοσία των Δικαστηρίων της Κυπριακής Δημοκρατίας.

24.5 Καμία διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν περιορίζει υποχρεωτικά δικαιώματα που παρέχονται από τη Νομοθεσία.

25. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

25.1 Οι ειδοποιήσεις δύνανται να αποστέλλονται μέσω:

(α) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου·

(β) SMS·

(γ) πύλης πελατών·

(δ) ταχυδρομείου·

(ε) άλλου νόμιμου μέσου επικοινωνίας.

25.2 Οι ειδοποιήσεις θεωρούνται ότι έχουν παραληφθεί:

(α) κατά τον χρόνο αποστολής όταν αποστέλλονται ηλεκτρονικά·

(β) τρεις (3) εργάσιμες ημέρες μετά την ταχυδρόμηση όταν αποστέλλονται ταχυδρομικώς.

25.3 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να διατηρεί επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας.

26. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

26.1 Οι ηλεκτρονικές υπογραφές, η ηλεκτρονική αποδοχή και οι ψηφιακές επιβεβαιώσεις έχουν την ίδια νομική ισχύ και εκτελεστότητα με τις ιδιόχειρες υπογραφές, όπου αυτό επιτρέπεται από τη Νομοθεσία.

27. ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

27.1 Η Εταιρεία καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την εξυπηρέτηση ευάλωτων πελατών και πελατών που απαιτούν προσβάσιμες μορφές επικοινωνίας.

27.2 Η Εταιρεία επιδιώκει να παρέχει πληροφορίες σε προσβάσιμες μορφές όπου αυτό είναι εύλογα εφικτό.

28. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

28.1 Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Συμφωνίας κριθεί άκυρη, παράνομη ή μη εκτελεστή, οι υπόλοιπες διατάξεις παραμένουν σε πλήρη ισχύ.

28.2 Η μη άσκηση οποιουδήποτε δικαιώματος από οποιοδήποτε μέρος δεν συνιστά παραίτηση από το δικαίωμα αυτό.

28.3 Η παρούσα Συμφωνία, μαζί με το Συμβόλαιο, τη Σύνοψη Σύμβασης, τους Ειδικούς Όρους και τις ενσωματωμένες πολιτικές, αποτελεί την πλήρη συμφωνία μεταξύ των μερών.

28.4 Καμία διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν αποκλείει δικαιώματα που δεν δύνανται να αποκλειστούν νόμιμα.

29. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Kernel Consultants Ltd

Εμπορική Επωνυμία:
Cosmos Wireless

Διεύθυνση:
Γρηγόρη Αυξεντίου 83
Παραλίμνι 5288
Κύπρος

Τηλέφωνο:
77787800

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:
info@cosmoswireless.com

Ιστοσελίδα:
www.cosmoswireless.net