

MourtzoukosWISP

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Γενικοί και Ειδικοί Όροι Παροχής Υπηρεσίας | Ηλεκτρονική Έκδοση | Έκδοση με εξοπλισμό ιδιοκτησίας
Συνδρομητή | 2026.1

Πάροχος: ΜΟΥΡΤΖΟΥΚΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ, με διακριτικό τίτλο «MourtzoukosWISP» | Μητρώο Παρόχων ΕΕΤΤ 21-152

Διεύθυνση: Μυκηνών & Αντ. Μιχάλαρου, Μέγαρο Αττικής, Τ.Κ. 19100 | e-mail: info@mourtzoukoswisp.com | τηλ.: 210 220 8572, 210 300 5308, 697 490 5358.

1. Πρόγραμμα και αρχικό μηνιαίο πάγιο

Το πρόγραμμα, το αρχικό μηνιαίο πάγιο και τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες που επιλέγει ο Συνδρομητής καταγράφονται στην ηλεκτρονική αίτηση/αποδοχή και αποτελούν μέρος της συμβατικής σχέσης.

Τα εκάστοτε διαθέσιμα προγράμματα και οι τιμές για νέες αιτήσεις δημοσιεύονται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο της MourtzoukosWISP.

Η MourtzoukosWISP δύναται να μεταβάλλει τις τιμές των υπηρεσιών. Κάθε μεταβολή που αφορά υφιστάμενο Συνδρομητή γνωστοποιείται προηγουμένως σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ. Όπου προβλέπεται, ο Συνδρομητής διατηρεί τα σχετικά δικαιώματα καταγγελίας της σύμβασης χωρίς επιβάρυνση.

Υφιστάμενα legacy προγράμματα που δεν διατίθενται πλέον σε νέες πωλήσεις παραμένουν με τα ήδη συμφωνημένα χαρακτηριστικά και τιμή έως ότου μεταβληθούν σύμφωνα με τη σύμβαση και την ισχύουσα νομοθεσία ή συμφωνηθεί διαφορετικά.

2. Συμβατικές ταχύτητες

Πρόγραμμα	Ελάχιστη	Συνήθως διαθέσιμη	Μέγιστη	Διαφημιζόμενη
LINK 12	7/3 Mbps	10/4 Mbps	12/5 Mbps	12/5 Mbps
ULTIMATE 25	15/3 Mbps	20/4 Mbps	25/5 Mbps	25/5 Mbps
SUPERFAST 50	30/6 Mbps	40/8 Mbps	50/10 Mbps	50/10 Mbps
SUPERFAST 100	60/12 Mbps	80/16 Mbps	100/20 Mbps	100/20 Mbps

Οι τιμές αφορούν το Σημείο Τερματισμού Δικτύου και όχι περιορισμούς Wi-Fi/εσωτερικού LAN. Η εσωτερική μεθοδολογία 2026.1 είναι τεκμηριωμένη και τηρείται από τη MourtzoukosWISP.

3. Διάρκεια, ενεργοποίηση και εξοπλισμός

- Διάρκεια: αορίστου χρόνου, χωρίς εμπορική ελάχιστη δέσμευση.
- Βασικό τέλος ενεργοποίησης για σύνδεση με εξοπλισμό ιδιοκτησίας Συνδρομητή: 50,00 €. Η βασική εγκατάσταση δεν τιμολογείται ξεχωριστά. Τυχόν έκπτωση ή πλήρης απαλλαγή αποτυπώνεται πριν από την αποδοχή.
- Για υφιστάμενο συνδρομητή που αποδέχεται μόνο επικαιροποιημένους όρους δεν επανεπιβάλλεται τέλος ενεργοποίησης.
- Το τέλος ενεργοποίησης καταβάλλεται πριν από την εγκατάσταση και ενεργοποίηση της υπηρεσίας.
- Αν η αρχική ενεργοποίηση δεν καταστεί τεχνικά εφικτή και η αδυναμία δεν οφείλεται στον Συνδρομητή, το καταβληθέν τέλος ενεργοποίησης επιστρέφεται πλήρως και δεν αρχίζει χρέωση μηνιαίου παγίου.

Ο κύριος εξοπλισμός της σύνδεσης ανήκει στον Συνδρομητή. Η MourtzoukosWISP δεν αποκτά κυριότητα επειδή τον εγκαθιστά, ρυθμίζει ή χρησιμοποιεί για την παροχή της υπηρεσίας. Τυχόν επιμέρους εξοπλισμός ιδιοκτησίας MourtzoukosWISP καταγράφεται χωριστά και παραμένει ιδιοκτησία της.

4. Τεχνική εφικτότητα και μεταγενέστερη απώλεια οπτικής επαφής

Αν πριν/κατά την πρώτη εγκατάσταση δεν επιτευχθεί αξιόπιστη ζεύξη και δεν υπάρχει εύλογη εναλλακτική, η ενεργοποίηση δεν ολοκληρώνεται και επιστρέφεται το τέλος ενεργοποίησης.

Αν μετά από κανονική λειτουργία νέα πολυκατοικία, κατασκευή τρίτου, βλάβη ή άλλο εξωτερικό γεγονός κόψει την οπτική επαφή, το αρχικό τέλος ενεργοποίησης δεν επιστρέφεται αυτομάτως. Εξετάζεται εναλλακτική θέση/ΑΡ/όδευση. Νέο μη τυπικό έργο χρεώνεται μόνο μετά από ενημέρωση και αποδοχή.

Μεταβολές στο δίκτυο της MourtzoukosWISP

Η MourtzoukosWISP δύναται να πραγματοποιεί τεχνικές μεταβολές, αναβαθμίσεις ή αναδιαρθρώσεις του δικτύου της. Αν μεταβολή που πραγματοποιείται από τη MourtzoukosWISP έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι πλέον τεχνικά εφικτή η συνέχιση της υπηρεσίας σε συγκεκριμένη σύνδεση, καταβάλλεται εύλογη προσπάθεια για την εξεύρεση εναλλακτικής τεχνικής λύσης χωρίς αδικαιολόγητη επιβάρυνση του Συνδρομητή. Αν δεν υπάρχει τεχνικά εφικτή λύση, η υπηρεσία τερματίζεται χωρίς τέλος αποσύνδεσης, παύει η χρέωση του μηνιαίου παγίου και τυχόν ποσό που έχει ήδη καταβληθεί και αφορά χρονικό διάστημα μετά την οριστική διακοπή επιστρέφεται ή πιστώνεται στον Συνδρομητή. Το αρχικό τέλος ενεργοποίησης δεν επιστρέφεται για τον λόγο αυτό, εφόσον η αρχική εγκατάσταση και ενεργοποίηση είχε ολοκληρωθεί επιτυχώς. Τυχόν προσωρινή διακοπή ή βλάβη αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Αν δεν υπάρχει τεχνικά εφικτή λύση, η σύμβαση λύεται χωρίς τέλος αποσύνδεσης. Για πλήρεις περιόδους χωρίς καθόλου Internet λόγω αντικειμενικής τεχνικής αδυναμίας δεν επιβάλλεται κανονικό πάγιο Internet.

5. Πρόσθετες υπηρεσίες και λοιπές χρεώσεις

Τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες, ειδικές τεχνικές εργασίες ή άλλες χρεώσεις εφαρμόζονται μόνο όταν έχουν γνωστοποιηθεί στον Συνδρομητή και σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της MourtzoukosWISP. Όπου απαιτείται ατομική αποδοχή, η σχετική χρέωση εφαρμόζεται μόνο μετά την αποδοχή του Συνδρομητή.

6. Εξυπηρέτηση, βλάβες, tickets και MWISP Bot

Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών	800 300 3510 — 07:00–23:00, Δευτέρα–Σάββατο, αναμονή έως 5 λεπτά.
Γραμμή δήλωσης βλάβης — χωρίς χρέωση	800 300 3510 — 07:00–23:00, Δευτέρα–Σάββατο.
Γενική ανθρωπίνη/διοικητική επικοινωνία	09:00–21:00.
Ticket μέσω λογαριασμού πελάτη	24/7. Η επιτυχής καταχώριση αποτελεί χρόνο αναγγελίας και δημιουργεί μοναδικό αριθμό αναφοράς.
MWISP Bot	24/7 πρώτο επίπεδο διάγνωσης/triage. Δεν αντικαθιστά άνθρωπο ούτε περιορίζει την αναγγελία βλάβης.
Απάντηση σε έγγραφο/e-mail/web παράπονο	Εντός 20 ημερολογιακών ημερών.
Μη καλωδιακή βλάβη	Εύλογη προσπάθεια αποκατάστασης εντός 4 ημερολογιακών ημερών.
Καλωδιακή βλάβη	Εύλογη προσπάθεια αποκατάστασης εντός 6 ημερολογιακών ημερών.

7. Χρέωση, οφειλή και προσωρινή διακοπή

Η υπηρεσία χρεώνεται απολογιστικά: ο συνήθης μηνιαίος λογαριασμός εκδίδεται την 1η ημέρα του επόμενου μήνα και εξοφλείται εντός 15 ημερών.

Προσωρινή διακοπή για ληξιπρόθεσμη οφειλή γίνεται μόνο μετά από ειδοποίηση μέσω λογαριασμού και SMS και παρέλευση τουλάχιστον 15 ημερών. Με πλήρη εξόφληση η υπηρεσία αποκαθίσταται χωρίς τέλος επανασύνδεσης.

Αν η προσωρινή διακοπή καλύπτει ολόκληρη περίοδο τιμολόγησης, δεν επιβάλλεται νέο κανονικό πάγιο Internet για την πλήρως ανασταλείσα περίοδο.

8. Ηλεκτρονική αποδοχή

Η αποδοχή της συγκεκριμένης έκδοσης πραγματοποιείται μέσω της εξατομικευμένης ηλεκτρονικής αίτησης με μη προεπιλεγμένο πεδίο αποδοχής και, όπου χρησιμοποιείται, ηλεκτρονική υπογραφή. Τα στοιχεία του Συνδρομητή δεν επαναλαμβάνονται ως κενά πεδία στο παρόν δημόσιο έγγραφο.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 2026.1

Η Συνοπτική Σύμβαση/οι συνοπτικοί εμπορικοί και τεχνικοί όροι που προηγούνται αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας. Ειδικός, νόμιμος και ατομικά συμφωνημένος έγγραφος όρος υπερισχύει του αντίστοιχου γενικού.

1. Αντικείμενο, ορισμοί και Σημείο Τερματισμού Δικτύου

1.1. Η MourtzoukosWISP παρέχει στον Συνδρομητή υπηρεσία σταθερής πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω ασύρματου ή/και ενσύρματου δικτύου, σύμφωνα με το επιλεγμένο πρόγραμμα, τη διαθεσιμότητα και τα τεχνικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης σύνδεσης.

1.2. Ως «Σημείο Τερματισμού Δικτύου» νοείται η θύρα Ethernet ή άλλο σαφώς καταγεγραμμένο σημείο παράδοσης της υπηρεσίας στην εγκατάσταση. Οι συμβατικές ταχύτητες αξιολογούνται στο σημείο αυτό με κατάλληλο ενσύρματο εξοπλισμό δοκιμής, όπου είναι εφικτό.

1.3. Η υπηρεσία παρέχεται στη δηλωμένη θέση εγκατάστασης. Μεταφορά σε άλλη θέση/κτίριο ή ουσιώδης μεταβολή της θέσης του CPE απαιτεί προηγούμενο τεχνικό έλεγχο και συμφωνία.

1.4. Η τεχνική υλοποίηση, οι συχνότητες, το routing, η χρήση ιδιωτικής/κοινόχρηστης διευθυνσιοδότησης και NAT/CGNAT επιλέγονται από τη MourtzoukosWISP σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο. Η στατική δημόσια IP παρέχεται μόνο κατόπιν ρητής επιλογής.

2. Ταχύτητες, ποιότητα, Wi-Fi και ανοικτό διαδίκτυο

2.1. Στη Συνοπτική Σύμβαση αναγράφονται η ελάχιστη, η συνήθως διαθέσιμη, η μέγιστη και η διαφημιζόμενη ταχύτητα λήψης/αποστολής για κάθε τρέχον πρόγραμμα.

2.2. Οι τιμές εκτιμώνται και επανεξετάζονται με τεκμηριωμένη μεθοδολογία συμβατή με τον Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου. Η αναλυτική μεθοδολογία και τα τεχνικά αποδεικτικά στοιχεία τηρούνται εσωτερικά από τη MourtzoukosWISP.

2.3. Η απόδοση Wi-Fi μέσα στο ακίνητο εξαρτάται από απόσταση, εμπόδια, παρεμβολές, συσκευές και εσωτερική καλωδίωση και δεν ταυτίζεται με την απόδοση της υπηρεσίας στο Σημείο Τερματισμού Δικτύου.

2.4. Σε συνεχή ή τακτικά επαναλαμβανόμενη σημαντική απόκλιση από τις συμβατικές επιδόσεις, ο Συνδρομητής έχει τα μέσα αποκατάστασης που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία και οι αποφάσεις της ΕΕΤΤ μετά την προβλεπόμενη διαδικασία μέτρησης/τεκμηρίωσης.

2.5. Η MourtzoukosWISP εφαρμόζει μόνο εύλογα, αναλογικά και διαφανή μέτρα διαχείρισης κίνησης στις περιπτώσεις που επιτρέπει το ισχύον πλαίσιο.

3. Εξοπλισμός, κυριότητα, εγκατάσταση και πρόσβαση

3.1. Ο κύριος εξοπλισμός που δηλώνεται ως ιδιοκτησία του Συνδρομητή παραμένει στην πλήρη κυριότητα και ευθύνη φύλαξής του. Η MourtzoukosWISP δεν αποκτά κυριότητα επειδή τον εγκαθιστά, ρυθμίζει ή χρησιμοποιεί για την παροχή της υπηρεσίας.

3.2. Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση, προστασία και αντικατάσταση του δικού του εξοπλισμού, εκτός αν υπάρχει χωριστή έγγραφη συμφωνία υποστήριξης. Αυτό δεν απαλλάσσει τη MourtzoukosWISP από την ευθύνη για το δίκτυο, την υπηρεσία και τις εργασίες που η ίδια παρέχει έως το Σημείο Τερματισμού Δικτύου.

3.3. Η φυσιολογική φθορά και η αστοχία υλικού χωρίς υπαιτιότητα του Συνδρομητή δεν χρεώνονται. Υπαίτια κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη επέμβαση ή αδικαιολόγητη άρνηση επιστροφής μπορεί να γεννήσει ευθύνη μόνο για την αποδεδειγμένη πραγματική και εύλογη ζημία.

3.4. Ο εξοπλισμός ιδιοκτησίας του Συνδρομητή δεν επιστρέφεται στη MourtzoukosWISP μετά τη λύση της υπηρεσίας. Ζημία σε εξοπλισμό του Συνδρομητή που αποδεικνύεται ότι προκλήθηκε από πλημμελή εργασία της MourtzoukosWISP κρίνεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

4. Αρχική ενεργοποίηση, αποτυχία ενεργοποίησης και επιστροφή τέλους

4.1. Ο προ της εγκατάστασης έλεγχος διαθεσιμότητας είναι τεχνική εκτίμηση βάσει των συνθηκών που υφίστανται κατά τον χρόνο του ελέγχου.

4.2. Η ενεργοποίηση θεωρείται επιτυχής όταν ολοκληρωθεί η εγκατάσταση, επιτευχθεί λειτουργική σύνδεση και παραδοθεί πρόσβαση Internet στο Σημείο Τερματισμού Δικτύου.

4.3. Αν κατά την αρχική εγκατάσταση δεν μπορεί να επιτευχθεί αξιόπιστη σύνδεση και δεν υπάρχει εύλογη τεχνική εναλλακτική, η ενεργοποίηση δεν ολοκληρώνεται. Εφόσον η αδυναμία δεν οφείλεται στον Συνδρομητή, το καταβληθέν τέλος ενεργοποίησης επιστρέφεται πλήρως και δεν αρχίζει χρέωση μηνιαίου παγίου.

4.4. Αν αμέσως μετά την ενεργοποίηση αποδειχθεί ότι η υπηρεσία δεν ήταν τεχνικά βιώσιμη από την αρχή λόγω εσφαλμένου σχεδιασμού/εγκατάστασης που αποδίδεται στη MourtzoukosWISP και το πρόβλημα δεν μπορεί να αποκατασταθεί εύλογα, η ενεργοποίηση θεωρείται αποτυχημένη και επιστρέφεται το τέλος ενεργοποίησης.

4.5. Το τέλος ενεργοποίησης αφορά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και δεν αποτελεί αγορά, πώληση ή μεταβίβαση κυριότητας εξοπλισμού. Δεν επιστρέφεται για συνήθεις μεταγενέστερες βλάβες αφού έχει προηγηθεί επιτυχής κανονική παροχή, με την επιφύλαξη αναγκαστικών δικαιωμάτων.

5. Μεταγενέστερη απώλεια τεχνικής εφικτότητας / οπτικής επαφής

5.1. Αν μετά από επιτυχή ενεργοποίηση μεταγενέστερη κατασκευή τρίτου, νέα οικοδομή, βλάστηση εκτός ελέγχου του Συνδρομητή, έργο, αλλαγή μορφολογίας ή άλλο εξωτερικό γεγονός εμποδίζει ουσιαστικά την ασύρματη ζεύξη, το γεγονός δεν θεωρείται αυτομάτως υπαιτιότητα της MourtzoukosWISP ή του Συνδρομητή.

5.2. Η MourtzoukosWISP εξετάζει κατά εύλογη σειρά αλλαγή θέσης CPE, άλλο AP/σταθμό, διαφορετική όδευση ή άλλη διαθέσιμη λύση. Διαγνωστική μετάβαση για βλάβη που δεν οφείλεται στον Συνδρομητή δεν χρεώνεται. Μη τυπικό νέο έργο/υλικό χρεώνεται μόνο μετά από προηγούμενη ενημέρωση και αποδοχή.

5.3. Αν δεν υπάρχει τεχνικά εφικτή εναλλακτική, η σύμβαση λύεται χωρίς τέλος αποσύνδεσης. Το αρχικό τέλος ενεργοποίησης δεν επιστρέφεται εφόσον η σύνδεση είχε προηγουμένως ενεργοποιηθεί και παρασχεθεί κανονικά.

5.4. Για πλήρη περίοδο τιμολόγησης κατά την οποία δεν παρέχεται καθόλου Internet λόγω αντικειμενικής τεχνικής αδυναμίας δεν επιβάλλεται κανονικό πάγιο Internet. Για μερική περίοδο εφαρμόζονται οι νόμιμες πιστώσεις ή τυχόν ευνοϊκότερη πολιτική.

5.5. Αν το εμπόδιο/πρόβλημα δημιουργείται από ενέργεια του Συνδρομητή ή προσώπου που ενεργεί για λογαριασμό του, δεν γεννάται δικαίωμα επιστροφής τέλους ενεργοποίησης και η εργασία αποκατάστασης μπορεί να χρεωθεί μετά από ενημέρωση.

6. Υποχρεώσεις Συνδρομητή και χρήση υπηρεσίας

6.1. Ο Συνδρομητής παρέχει αληθή και πλήρη στοιχεία και ενημερώνει εγκαίρως για μεταβολές επικοινωνίας, διεύθυνσης ή εκπροσώπησης.

6.2. Ο Συνδρομητής χρησιμοποιεί την υπηρεσία νόμιμα και δεν τη χρησιμοποιεί για κακόβουλες επιθέσεις, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, παράνομη διανομή, spam ή άλλη χρήση που θέτει σε κίνδυνο το δίκτυο ή τρίτους.

6.3. Η μεταπώληση ή μόνιμη παροχή της υπηρεσίας σε τρίτους εκτός της δηλωμένης εγκατάστασης απαιτεί προηγούμενη έγγραφη συμφωνία.

6.4. Ο Συνδρομητής εξασφαλίζει ότι διαθέτει το απαιτούμενο δικαίωμα/συναίνεση ιδιοκτήτη, συνιδιοκτητών ή διαχειριστή για εγκατάσταση CPE, καλωδίωσης ή παρελκομένων σε ιδιωτικό ή κοινόχρηστο χώρο.

6.5. Ο Συνδρομητής ενημερώνει πριν από εργασίες σε στέγη, ταράτσα, πρόσοψη, φωτοβολταϊκά, κεραίες ή άλλες κατασκευές που μπορεί να επηρεάσουν CPE, καλωδίωση ή οπτική επαφή.

6.6. Παρέχεται κατόπιν συνεννόησης εύλογη πρόσβαση σε εξουσιοδοτημένο τεχνικό για εγκατάσταση, έλεγχο, συντήρηση, αποκατάσταση ή αφαίρεση. Η MourtzoukosWISP ευθύνεται κατά νόμο για ζημία που προκαλείται από πλημμελή/αμελή εργασία της.

7. Χρεώσεις, τιμολόγηση και πληρωμή

7.1. Οι ισχύουσες τιμές των τρεχόντων προγραμμάτων εμφανίζονται στη Συνοπτική Σύμβαση και στον δημοσιευμένο τιμοκατάλογο. Οι αναγραφόμενες τελικές τιμές περιλαμβάνουν ΦΠΑ 24% και το ισχύον τέλος συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας 5%.

7.2. Η υπηρεσία χρεώνεται απολογιστικά. Στον συνήθη ημερολογιακό κύκλο, η υπηρεσία ενός μήνα τιμολογείται την πρώτη ημέρα του επόμενου και είναι πληρωτέα εντός δεκαπέντε (15) ημερών, εκτός αν ο λογαριασμός ορίζει μεταγενέστερη ημερομηνία.

7.3 Τρόποι πληρωμής. Η εξόφληση πραγματοποιείται μέσω των διαθέσιμων επιλογών πληρωμής που εμφανίζονται στον Συνδρομητή στο σύστημα πελατών MourtzoukosWISP (UISP) ή με άλλο τρόπο που γνωστοποιείται από τη MourtzoukosWISP.

7.4. Για νέα σύνδεση με κύριο εξοπλισμό ιδιοκτησίας του Συνδρομητή, το βασικό τέλος ενεργοποίησης είναι 50,00 €. Η βασική εγκατάσταση δεν τιμολογείται ξεχωριστά. Η εξατομικευμένη αίτηση μπορεί να προβλέπει έκπτωση ή πλήρη απαλλαγή και το ποσό που αναγράφεται πριν από την αποδοχή είναι το οφειλόμενο ποσό.

7.5. Για υφιστάμενο Συνδρομητή που αποδέχεται επικαιροποιημένους όρους χωρίς νέα σύνδεση/εγκατάσταση δεν επανεπιβάλλεται τέλος ενεργοποίησης.

7.6. Οι λοιπές χρεώσεις εφαρμόζονται μόνο όπως αναφέρονται στη Συνοπτική Σύμβαση/τιμοκατάλογο και δεν σωρεύονται με αποζημίωση για την ίδια πραγματική ζημία.

8. Οφειλές, προσωρινή διακοπή, αποκατάσταση και οριστική διακοπή

8.1. Σε ληξιπρόθεσμη και απαιτητή οφειλή, η MourtzoukosWISP ειδοποιεί μέσω λογαριασμού και SMS και προβαίνει σε προσωρινή διακοπή μόνο μετά την πάροδο τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερών από τη νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση.

8.2. Η προσωρινή διακοπή περιορίζεται όπου τεχνικά εφικτό στην υπηρεσία για την οποία υπάρχει οφειλή. Κατά την προσωρινή διακοπή και εφόσον είναι συμβατό με την υπηρεσία διατηρείται Internet τουλάχιστον 256 Kbps ή κατ' ελάχιστον πρόσβαση στις ιστοσελίδες gov.gr, Πολιτικής Προστασίας και ΑΑΔΕ.

8.3. Η προσωρινή διακοπή δεν λύνει τη σύμβαση ούτε διαγράφει οφειλές. Αν δεν καλύπτει ολόκληρη περίοδο τιμολόγησης, η χρέωση της περιόδου παραμένει σύμφωνα με το πρόγραμμα. Αν καλύπτει ολόκληρη περίοδο, δεν επιβάλλεται νέο κανονικό πάγιο Internet για την πλήρως ανασταλείσα υπηρεσία.

8.4. Με πλήρη εξόφληση η υπηρεσία αποκαθίσταται χωρίς τέλος επανασύνδεσης. Αν η αποκατάσταση γίνει εντός περιόδου τιμολόγησης, η περίοδος αυτή δεν θεωρείται πλήρως ανασταλείσα.

8.5. Ο Συνδρομητής μπορεί κατά την προσωρινή διακοπή να ζητήσει άμεση οριστική διακοπή. Οριστική διακοπή λόγω οφειλής πραγματοποιείται μόνο μετά την πάροδο τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή και μετά την απαιτούμενη νόμιμη ειδοποίηση, με τις νόμιμες εξαιρέσεις.

8.6. Η οριστική διακοπή σταματά μελλοντικές χρεώσεις υπηρεσίας αλλά δεν θίγει ληξιπρόθεσμα ή ήδη δεδουλευμένα ποσά.

9. Βλάβες, εξυπηρέτηση, tickets, MWISP Bot και πιστώσεις

9.1. Η γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών και η ειδική γραμμή δήλωσης βλάβης λειτουργούν στον αριθμό 800 300 3510, 07:00–23:00 από Δευτέρα έως και Σάββατο. Η γραμμή βλαβών είναι χωρίς χρέωση τόσο για κλήσεις εντός όσο και εκτός δικτύου. Ο χρόνος αναμονής δεν υπερβαίνει τα πέντε (5) λεπτά, με την επιφύλαξη ανωτέρας βίας λόγω εκτεταμένων βλαβών.

9.2. Η γενική ανθρώπινη/διοικητική επικοινωνία παρέχεται 09:00–21:00. Το ηλεκτρονικό σύστημα tickets στον λογαριασμό πελάτη είναι διαθέσιμο 24/7.

9.3. Κατά την αναγγελία βλάβης αποδίδεται μοναδικός κωδικός/αριθμός αναφοράς. Για ηλεκτρονικό ticket ο χρόνος επιτυχούς καταχώρισης θεωρείται χρόνος αναγγελίας. Η πορεία της βλάβης μπορεί να γνωστοποιείται μέσω τηλεφώνου, portal, e-mail ή SMS.

9.4. Η MourtzoukosWISP μπορεί να χρησιμοποιεί το MWISP Bot ως αυτοματοποιημένο πρώτο επίπεδο τεχνικής διάγνωσης και triage για συλλογή συμπτωμάτων, ανάγνωση διαθέσιμων τεχνικών ενδείξεων και βασικές ασφαλείς οδηγίες. Το Bot δεν αποτελεί αποκλειστική προϋπόθεση αναγγελίας, δεν αντικαθιστά την ανθρώπινη τεχνική υποστήριξη και δεν λαμβάνει από μόνο του αποφάσεις που παράγουν νομικά ή παρόμοια σημαντικά αποτελέσματα.

9.5. Η MourtzoukosWISP καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια, στο μέτρο του τεχνικά εφικτού, για αποκατάσταση μη καλωδιακής βλάβης εντός τεσσάρων (4) ημερολογιακών ημερών και καλωδιακής βλάβης εντός έξι (6) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία.

9.6. Για διακοπή που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Συνδρομητή ή τρίτου και δεν αποτελεί ανωτέρα βία εφαρμόζεται η αυτόματη πίστωση του ισχύοντος πλαισίου. Όταν η βλάβη υπερβαίνει μία (1) εργάσιμη ημέρα, η πίστωση υπολογίζεται από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης· αν υπερβαίνει έξι (6) εργάσιμες ημέρες, το ποσό πίστωσης διπλασιάζεται. Η πίστωση γίνεται αυτόματα σε επόμενο λογαριασμό εντός της νόμιμης προθεσμίας.

9.7. Έγγραφο/e-mail/web παράπονο ή καταγγελία λαμβάνει μοναδικό αριθμό αναφοράς και απαντάται τεκμηριωμένα εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών. Για e-mail/web υποβολή αποστέλλεται άμεσα επιβεβαίωση με τον αριθμό αναφοράς και το κείμενο της υποβολής.

10. Κλοπή, πυρκαγιά, φυσική καταστροφή και ανωτέρα βία

10.1. Κλοπή, πυρκαγιά, κεραυνός, πλημμύρα, σεισμός, ακραίο καιρικό φαινόμενο ή άλλη φυσική καταστροφή που αφορά εξοπλισμό ιδιοκτησίας του Συνδρομητή αποτελεί καταρχήν περιουσιακό κίνδυνο του Συνδρομητή, εκτός αν αποδεικνύεται υπαιτιότητα της MourtzoukosWISP.

10.2. Ο Συνδρομητής ενημερώνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και συνεργάζεται στην τεκμηρίωση. Για κλοπή/διάρρηξη μπορεί να ζητηθεί δήλωση ή αριθμός συμβάντος ΕΛ.ΑΣ.· για πυρκαγιά/μεγάλο φυσικό συμβάν, όπου εύλογα υπάρχει, βεβαίωση ή άλλο στοιχείο αρμόδιας Αρχής/ασφαλιστικής.

10.3. Εφόσον υπάρχει υπαιτιότητα, βαριά αμέλεια, παραβίαση εύλογης υποχρέωσης φύλαξης, μη εξουσιοδοτημένη επέμβαση ή αδικαιολόγητη άρνηση επιστροφής, η ευθύνη περιορίζεται στην αποδεδειγμένη πραγματική και εύλογη ζημία· δεν επιβάλλεται ποινή για το ίδιο γεγονός.

10.4. Κανένα μέρος δεν ευθύνεται για καθυστέρηση/αδυναμία εκπλήρωσης στον βαθμό που προκαλείται από απρόβλεπτο και αναπότρεπτο γεγονός εκτός εύλογου ελέγχου του, όπως δασική πυρκαγιά, πλημμύρα, σεισμός, ακραία καιρική κατάσταση, πόλεμος, τρομοκρατική ενέργεια, δολιοφθορά, γενικευμένο blackout ή πράξη δημόσιας αρχής, με την επιφύλαξη αναγκαστικών διατάξεων.

10.5. Το μέρος που επικαλείται το γεγονός ενημερώνει το άλλο μόλις είναι εύλογα δυνατό και λαμβάνει εύλογα μέτρα περιορισμού των συνεπειών. Για τυχόν χωριστά καταγεγραμμένο εξοπλισμό MourtzoukosWISP εφαρμόζονται οι ειδικοί όροι που αφορούν τον συγκεκριμένο εξοπλισμό.

11. Διάρκεια και καταγγελία

11.1. Η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου και δεν έχει εμπορική ελάχιστη διάρκεια.

11.2. Ο Συνδρομητής μπορεί να καταγγείλει με έγγραφη/ηλεκτρονική δήλωση που παρέχει αποδεικτικό υποβολής. Η διακοπή υπηρεσίας πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, εκτός αν ζητηθεί άλλος χρόνος.

11.3. Δεν επιβάλλεται τέλος αποσύνδεσης/κατάργησης. Παραμένουν απαιτητές οι νόμιμες δεδουλευμένες χρεώσεις. Ο εξοπλισμός ιδιοκτησίας του Συνδρομητή παραμένει στον Συνδρομητή· τυχόν χωριστά καταγεγραμμένος εξοπλισμός MourtzoukosWISP διέπεται από τους ειδικούς όρους που τον αφορούν.

12. Τροποποίηση όρων και τιμολογίων

12.1. Όπου επιτρέπεται μονομερής τροποποίηση συμβατικού όρου, η MourtzoukosWISP γνωστοποιεί τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την έναρξη ισχύος, με υπερσύνδεσμο προς εύκολα μεταφορτώσιμο έγγραφο, τους όρους που αλλάζουν/καταργούνται/εισάγονται, τις διαφορές και τα σχετικά δικαιώματα.

12.2. Η κοινοποίηση γίνεται με τουλάχιστον δύο από τα διαθέσιμα μέσα: δωρεάν SMS, e-mail και διαδικτυακή εφαρμογή/portal.

12.3. Όπου ο νόμος παρέχει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας λόγω μεταβολής όρων ή τιμολογίων, αυτό ασκείται εντός των εκάστοτε προβλεπόμενων προθεσμιών. Η απλή αντικατάσταση αρχείου στο site δεν συνιστά αναδρομική αποδοχή.

13. Συμβάσεις από απόσταση / εκτός καταστήματος και υπαναχώρηση

13.1. Όπου εφαρμόζεται, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης υπηρεσιών, χωρίς αναφορά λόγου, με τις νόμιμες εξαιρέσεις.

13.2. Αν ο καταναλωτής ζητήσει ρητά έναρξη πριν λήξει η προθεσμία και στη συνέχεια υπαναχωρήσει πριν από πλήρη εκτέλεση, οφείλεται μόνο το αναλογικό ποσό για ό,τι παρασχέθηκε έως τη γνωστοποίηση, εφόσον πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις. Τυχόν ποσά που έχουν ήδη καταβληθεί, συμπεριλαμβανομένου του τέλους ενεργοποίησης, συμψηφίζονται με το ποσό που νομίμως οφείλεται και τυχόν υπόλοιπο επιστρέφεται. Το τέλος ενεργοποίησης δεν καθίσταται αυτομάτως μη επιστρεπτέο αποκλειστικά και μόνο επειδή η εγκατάσταση ή η ενεργοποίηση πραγματοποιήθηκε εντός της περιόδου υπαναχώρησης.

13.3. Το υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Β.

14. Προσωπικά δεδομένα, απόρρητο και τεχνικά δεδομένα

14.1. Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι ο ΜΟΥΡΤΖΟΥΚΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ, με διακριτικό τίτλο MourtzoukosWISP. Για θέματα δεδομένων χρησιμοποιείται το info@mourtzoukoswisp.com και η ταχυδρομική διεύθυνση της Συνοπτικής Σύμβασης.

14.2. Δεδομένα ταυτότητας/επικοινωνίας, σύμβασης, τιμολόγησης, πληρωμών, εγκατάστασης, CPE/router, IP/MAC και τεχνικών συμβάντων επεξεργάζονται μόνο στον αναγκαίο βαθμό για αίτηση/σύμβαση, παροχή/υποστήριξη, τιμολόγηση/είσπραξη, ασφάλεια δικτύου, πρόληψη κατάχρησης, κανονιστική/φορολογική συμμόρφωση και νομικές αξιώσεις.

14.3. Η νόμιμη βάση μπορεί να είναι η εκτέλεση σύμβασης, έννομη υποχρέωση, έννομο συμφέρον ή συγκατάθεση όπου πράγματι απαιτείται. Η συγκατάθεση για προαιρετικό marketing είναι χωριστή και δεν αποτελεί προϋπόθεση της υπηρεσίας.

14.4. Πρόσβαση έχουν μόνο εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και αναγκαίοι συνεργάτες/εκτελούντες υπό κατάλληλες εγγυήσεις. Τα δεδομένα τηρούνται μόνο όσο απαιτεί ο σκοπός, ο νόμος και οι νόμιμες αξιώσεις.

14.5. Αναλυτική Πολιτική Απορρήτου: <https://www.mourtzoukoswisp.com/politiki-aporritoy/> . Για τη συγκεκριμένη συμβατική σχέση, τα στοιχεία επικοινωνίας της παρούσας υπερισχύουν αν παλαιότερη ανάρτηση περιέχει μη επικαιροποιημένα στοιχεία.

15. Ηλεκτρονική σύναψη, αποδεικτικό αποδοχής και αντίγραφο

15.1. Η ηλεκτρονική αποδοχή συνδέεται με συγκεκριμένη αριθμημένη έκδοση και ανεξάρτητο μη προεπιλεγμένο checkbox/υπογραφή.

15.2. Η MourtzoukosWISP διατηρεί στον αναγκαίο βαθμό τεχνικό ίχνος της αποδοχής, όπως κωδικό αίτησης/πελάτη, έκδοση, ημερομηνία/ώρα, υπογραφή ή μέσο αποδοχής και, όπου χρησιμοποιείται, ψηφιακό αποτύπωμα (hash) του τελικού εγγράφου.

15.3. Στον Συνδρομητή παρέχεται αντίγραφο PDF ή άλλος ανακτήσιμος σταθερός τρόπος πρόσβασης στην έκδοση που αποδέχθηκε. Μεταγενέστερη έκδοση δεν αντικαθιστά αναδρομικά την αποδεκτή.

16. Δίκαιο, παράπονα και επίλυση διαφορών

16.1. Η σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ, το πλαίσιο Ανοικτού Διαδικτύου, τη νομοθεσία προστασίας καταναλωτή και τις λοιπές αναγκαστικές διατάξεις.

16.2. Ο Συνδρομητής μπορεί να απευθύνεται στην ΕΕΤΤ και, όπου εφαρμόζεται, στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή άλλο αρμόδιο εξωδικαστικό φορέα. Η κατά τόπον δικαιοδοσία καθορίζεται από το υποχρεωτικό δίκαιο, ιδίως το αρμόδιο δικαστήριο της πόλης κατοικίας του χρήστη ή του τόπου κατάρτισης της σύμβασης.

16.3. Αν όρος κριθεί άκυρος ή ανεφάρμοστος, οι λοιποί όροι παραμένουν σε ισχύ στο μέτρο που μπορούν να λειτουργήσουν αυτοτελώς.

17. Γλώσσα και συμβατικό σύνολο

17.1. Η ελληνική έκδοση είναι η επίσημη συμβατική έκδοση. Τυχόν αγγλική μετάφραση παρέχεται για διευκόλυνση και, σε περίπτωση απόκλισης, υπερισχύει το ελληνικό κείμενο.

17.2. Η Συνοπτική Σύμβαση, η εξατομικευμένη αίτηση, τα Παραρτήματα και τυχόν ειδικές έγγραφες συμφωνίες αποτελούν ενιαίο συμβατικό σύνολο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β — ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Προς: ΜΟΥΡΤΖΟΥΚΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ — MourtzoukosWISP, Μυκηνών & Αντ. Μιχάλαρου, Μέγαρα Αττικής 19100,
e-mail: info@mourtzoukoswisp.com

Με την παρούσα γνωστοποιώ ότι υπαναχωρώ από τη σύμβασή μου για την παροχή υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Ονοματεπώνυμο: _____

Διεύθυνση εγκατάστασης: _____

Κωδικός πελάτη / αριθμός αίτησης: _____

Ημερομηνία σύναψης: ____/____/____

Ημερομηνία δήλωσης υπαναχώρησης: ____/____/____

Υπογραφή (μόνο αν υποβάλλεται σε χαρτί): _____

Ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει και οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση υπαναχώρησης, σύμφωνα με τον νόμο.