

# 11824 ΌΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

## 1. Αντικείμενο Υπηρεσίας

1.1. Η **ΑΚΕΠ Α.Ε.** (εφεξής "εταιρία") παρέχει στο κοινό τις υπηρεσίες που περιγράφονται κατωτέρω σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών, προστασίας καταναλωτή και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

1.2. Η σύμβαση μεταξύ της Εταιρείας και του χρήστη των Υπηρεσιών (εφεξής «Πελάτης») θεωρείται ότι καταρτίστηκε σε κάθε περίπτωση που καλεί ο Πελάτης τον αριθμό 11824 και δημιουργείται επιτυχώς η τηλεφωνική σύνδεση από το δίκτυο της Εταιρείας, διαρκεί δε μόνο για το χρόνο της αντίστοιχης τηλεφωνικής σύνδεσης του Πελάτη με το δίκτυο της Εταιρείας.

1.3. Μέσω του δευτερογενώς εκχωρηθέντος στην εταιρία από την ΕΕΤΤ σύντομου κωδικού 11824 παρέχονται με ανάλογο αντίτιμο βάσει του σχετικού τιμοκαταλόγου παρεχόμενων υπηρεσιών, οι ακόλουθες πληροφορίες καταλόγου:

- γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των τηλεφωνικών συνδέσεων εντός της Ελληνικής Επικράτειας,
- διευθύνσεις συνδρομητών
- γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των τηλεφωνικών συνδέσεων, καθώς επίσης και διευθύνσεις, των επιχειρήσεων σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές σύμφωνα με τους εμπορικούς και επαγγελματικούς τίτλους;
- μη γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των συνδέσεων δωρεάν κλήσης;
- μη γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των συνδέσεων επιπλέον χρέωσης
- κωδικοί κλήσης δικτύων και γεωγραφικών περιοχών εντός της Ελληνικής Επικράτειας.
- ταχυδρομικοί κώδικες για οδούς εντός της Ελληνικής Επικράτειας.

## 2. Τρόπος παροχής Υπηρεσίας

2.1. Η εταιρία παρέχει τις ως άνω πληροφορίες μέσω εξειδικευμένων χειριστών ή με την χρήση συστήματος IVR ή με την αποστολή SMS, MMS, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με fax, εάν αυτό είναι τεχνικά και λειτουργικά εφικτό και υπό τους όρους παροχής των υπηρεσιών αυτών από τρίτους φορείς.

2.2. Η παροχή υπηρεσιών γίνεται εφόσον τα στοιχεία είναι διαθέσιμα. Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει, να διακόψει ή να ενεργοποιήσει μία συγκεκριμένη υπηρεσία οποιαδήποτε στιγμή.

2.3. Εάν η αναζήτηση ενός απλού αιτήματος καταλόγου διαρκεί περισσότερο από 5 λεπτά, η εταιρία μπορεί να προσφερθεί να καλέσει η ίδια εκ των υστέρων τον πελάτη εφόσον καταλήξει σε αποτέλεσμα της αναζήτησης.

## 3. Υπηρεσία Ολοκλήρωσης κλήσης

3.1. Μετά την ανακοίνωση του αποτελέσματος της αναζήτησης η Εταιρεία δύναται, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, να ολοκληρώσει την κλήση προς τον επιθυμητό γεωγραφικό αριθμό σταθερού τηλεφώνου εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή κινητού αριθμού των εταιριών κινητής τηλεφωνίας, εφόσον τούτο είναι τεχνικά και λειτουργικά δυνατό. Δύναται επίσης να συνδέσει τον χρήστη με τις υπηρεσίες τηλεφωνικών πληροφοριών της ίδιας ή και τρίτων φορέων και να παράσχει πληροφορίες από άλλες διαθέσιμες πηγές, των οποίων η Εταιρεία δεν ελέγχει ούτε εγγυάται την πληρότητα ή την ακρίβεια.

## 4. Τιμολόγηση Υπηρεσίας

4.1 Ο Πελάτης τιμολογείται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του οποίου είναι συνδρομητής κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας. Ο τιμοκατάλογος

δύναται να τροποποιηθεί οποτεδήποτε βάσει των διατάξεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή και των αποφάσεων της ΕΕΤΤ. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τυχόν διαφορετικές χρεώσεις που μπορεί να προκύψουν για κλήσεις από δίκτυο άλλου παρόχου υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας προς το δίκτυό της και ειδικότερα προς τον αριθμό 11824.

## **5. Όροι πληρωμής**

5.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το ποσό που τιμολογείται, το οποίο είναι βασισμένο στον αντίστοιχο τιμοκατάλογο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου που είναι συνδρομητής κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας.

5.2. Η υποχρέωση του Πελάτη για πληρωμή διατηρείται και στην περίπτωση που τρίτοι χρησιμοποιούν την παρεχόμενη υπηρεσία από την τηλεφωνική σύνδεση του Πελάτη, καθώς και σε περίπτωση μη επάρκειας των υφισταμένων στοιχείων ή σε περίπτωση αποτυχίας ολοκλήρωσης της κλήσης λόγω λειτουργικής ή τεχνικής αδυναμίας άλλων δικτύων ή του καλούμενου μέρους.

5.3. Αναλυτική καταγραφή των χρεώσεων δύναται να παρασχεθεί, κατόπιν αίτησης του Πελάτη, από τον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται ο Πελάτης.

## **6. Άρνηση παροχής της υπηρεσίας**

Η εταιρία έχει το δικαίωμα μερικής ή συνολικής άρνησης παροχής πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της εάν διαπιστώσει ότι: α) ο πελάτης προβαίνει σε μη σύννομη χρήση της υπηρεσίας παραβιάζοντας τους συμβατικούς της όρους β) αν θέτει σε κίνδυνο τις εγκαταστάσεις της με την χρήση ελαττωματικού τερματικού εξοπλισμού ή άλλων μέσων γ) αν τα οφειλόμενα ποσά από τον πελάτη προς τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο του οποίου είναι συνδρομητής έχουν αυξηθεί σημαντικά, με κίνδυνο να θεωρηθούν επισφάλειες και αν με βάση το ιστορικό του ανεξόφλητων οφειλών, ο πελάτης δημιουργεί την εύλογη εντύπωση ότι δεν θα καταβάλει το υφιστάμενο τίμημα.

## **7. Αντιρρήσεις**

Σε περίπτωση αντίρρησης του Πελάτη στο ποσό που τιμολογείται από την εταιρία, αυτός υποχρεούται να γνωστοποιήσει τις αντιρρήσεις του εγγράφως, εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων από την ημερομηνία έκδοσης των τιμολογίων, στον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται, άλλως τεκμαίρεται ότι αποδέχεται τις χρεώσεις.

## **8. Ανεπαρκείς υπηρεσίες από τρίτους**

Σε περίπτωση που τα στοιχεία παρέχονται από τρίτους, η εταιρία δεν έχει καμία υποχρέωση να εξασφαλίσει την ορθότητα, ακρίβεια και πληρότητα των παρεχόμενων στοιχείων ή/και την τυχόν μη συμμόρφωση τους με την ισχύουσα νομοθεσία, ή/και ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες δεν δημιουργούν σύγκρουση με οιοδήποτε δικαίωμα τρίτου.

## **9. Ευθύνη εταιρίας**

9.1 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν ζημιά που αυτός υπέστη ένεκα της χρήσης των υπηρεσιών της.

9.2. Σε περίπτωση γεγονότων ανωτέρας βίας, που εμποδίζουν ή απαγορεύουν την εκτέλεση της σύμβασης εκ μέρους της Εταιρείας, αυτή έχει δικαίωμα αναστολής της υπηρεσίας για όσο διάστημα διαρκεί το γεγονός της ανωτέρας βίας, συμπεριλαμβανομένης μιας εύλογης περιόδου επανέναρξης.

9.3. Η Εταιρεία δεν είναι υπεύθυνη για τη διαθεσιμότητα και την ακρίβεια των στοιχείων τρίτων που ζητούνται μέσω των αντίστοιχων υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, ούτε για την επιτυχή

υλοποίηση των συνδέσεων μέσω της υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης. Δεν ευθύνεται ακόμα για το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνομιλίας που δημιουργείται μεταξύ του Πελάτη και του καλούμενου μέρους μέσω της παρεχόμενης από αυτήν υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης της οποίας παρέχει μόνο το τεχνικό μέσο της σύνδεσης.

9.4. Σε περίπτωση αιτήματος του καλούντα για την παροχή υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσεως η Εταιρεία υποχρεούται στην ικανοποίηση του αιτήματος αυτού και δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν περιορισμούς κλήσεων (πχ. Φραγή κλήσεων) οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί και εφαρμόζονται από τον εκάστοτε τηλεπικοινωνιακό πάροχο κατ εντολή και για λογαριασμό του συνδρομητή.

9.5. Η Εταιρεία δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της από τους δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους ή από τηλεφωνικές συσκευές / τηλεφωνικά κέντρα με φραγή κλήσεων.

## **10. Υποχρεώσεις πελάτη**

10.1. Ο πελάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τους όρους παροχής της υπηρεσίας και με την κείμενη νομοθεσία. Τα προσωπικά στοιχεία συνδρομητών τίθεται στην διάθεση του πελάτη ως τμήμα των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών καταλόγου και διαβιβάζονται προς αυτόν για ενημερωτικούς λόγους μόνο.

10.2 Ο πελάτης δεν δικαιούται να δημιουργήσει ηλεκτρονικούς ή τυπωμένους τηλεφωνικούς καταλόγους από τα παρεχόμενα στοιχεία προς χρήση για σκοπούς προώθησης πωλήσεων, διαφήμισης κλπ. Ο πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ελληνικής Νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Μη συμμόρφωσή του θεμελιώνει δικαίωμα αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας από την εταιρία.

## **11. Εμπιστευτικότητα στοιχείων**

11.1. Τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη θα συλλέγονται, επεξεργάζονται ή χρησιμοποιούνται μόνο στα πλαίσια της υφιστάμενης συμβατικής σχέσης και στην έκταση που αυτό εγκρίνεται από το ενδιαφερόμενο μέρος σύμφωνα με την νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (ν. 2472/1997 όπως ισχύει) και την εν γένει τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία και τους όρους των διοικητικών αδειών παροχής της υπηρεσίας που κατέχει η Εταιρία.

11.2. Η σύνδεση του Πελάτη με την υπηρεσία συνεπάγεται εκ μέρους του αποδοχή των όρων χρήσης της, καθώς επίσης και την εκ μέρους του παροχή συναίνεσης για την τήρηση των στοιχείων του στη βάση δεδομένων της Εταιρείας, με σκοπό την διαχείριση των χρεώσεων της υπηρεσίας, την τήρηση κανονιστικών υποχρεώσεων έναντι της ΕΕΤΤ και την ενημέρωσή του σχετικά με νέα προϊόντα ή υπηρεσίες της. Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τηρούνται σε αρχείο με διαδικασίες ελεγχόμενης και διαβαθμισμένης πρόσβασης, ασφάλειας και σεβασμού του απορρήτου σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.2472/1997 και δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους, με την εξαίρεση της επόμενης παραγράφου.

11.3. Ο Πελάτης συναινεί και αποδέχεται ότι για λόγους τιμολόγησης η Εταιρεία μπορεί να αποθηκεύσει και να μεταβιβάσει στον αντίστοιχο τηλεπικοινωνιακό πάροχο σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας με τον οποίο ο Πελάτης συνεργάζεται στοιχεία όπως :

α) τα στοιχεία ταυτοποίησης της τηλεφωνικής σύνδεσης (αριθμός καλούντος - CLID) από την οποία πραγματοποιήθηκαν οι κλήσεις, και β) στοιχεία που καθορίζουν την χρονική διάρκεια της κλήσης (ημερομηνία, ώρα έναρξης, ώρα λήξης) κατά την οποία ο Πελάτης απέκτησε πρόσβαση στην υπηρεσία παροχής πληροφοριών καταλόγου

11.4. Η εταιρεία έχει δημιουργήσει ειδική γραμμή παραπόνων, όχι πρόσθετης χρέωσης, ώστε να απαντά σε κάθε εύλογο ερώτημα καταναλωτή για την χρέωση των κλήσεων προς τον σύντομο αριθμό πληροφοριών καταλόγου 11824. Οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν με την εταιρεία μέσω των αρ. Τηλ: Τηλ: 210 - 9472100 , φαξ: Φαξ: 210 - 9472109, e-mail [info@akep.gr](mailto:info@akep.gr). Μέσω των ίδιων αριθμών ο καταναλωτής μπορεί να επιβεβαιώσει τα προσωπικά

του στοιχείου που διατηρεί η Εταιρεία στα πληροφοριακά της συστήματα. Για αλλαγή σε κάποιο στοιχείο από τα προσωπικά του δεδομένα ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με τα παραπάνω τηλέφωνα όπου θα ενημερωθεί για την διαδικασία ανανέωσης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να διαγραφεί από την βάση δεδομένων που διατηρεί η Εταιρεία θα πρέπει να αποστείλει ενυπόγραφη δήλωση διαγραφής του από το πληροφοριακό σύστημα αυτής στον παραπάνω αριθμό επικοινωνίας. Σε αντίθετη περίπτωση, όπου δηλαδή η Εταιρεία δεν παραλάβει την ενυπόγραφη δήλωση του Πελάτη για διαγραφή του από το πληροφοριακό σύστημά της διατηρεί το δικαίωμα διατήρησης των προσωπικών δεδομένων των πελατών, για λόγους τιμολόγησης, διαχείρισης και ενημέρωσης αυτών βάσει των σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.