

## ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: .....

Συμφωνία μεταξύ της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου από την οδό Τηλεπικοινωνιών, Τ.Θ.24929, 1396 Λευκωσία (στο εξής η "Cyta") και του πιο κάτω αναφερόμενου Συνδρομητή, η οποία μαρτυρεί τα ακόλουθα:

Η Cyta, σε αντάλλαγμα ενός (1) Ευρώ, καταβλητέου με τον πρώτο λογαριασμό θα παρέχει στον Συνδρομητή ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαλαμβάνονται στην παρούσα Γενική Σύμβαση και Ειδικούς Όρους Υπηρεσιών νοουμένου ότι ο Συνδρομητής πληρώνει τα εκάστοτε προβλεπόμενα τέλη και άλλες χρεώσεις χρήσης των υπηρεσιών.

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

Αριθμός Ταυτότητας/Εγγραφής .....

Διεύθυνση (Αποστολής Λογαριασμών).....

.....

.....

### ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

#### Ο Συνδρομητής

Όνομα Συνδρομητή .....

Υπογραφή ..... Ημερομηνία .....

ΑΝ ΥΠΟΓΡΑΦΕΙ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ:

Πλήρες Όνομα Υπογράφοντα .....

Ιδιότητα Υπογράφοντα ..... Αρ. Ταυτότητας .....

#### Για τη Cyta

Όνομα Υπαλλήλου ..... Αρ. Υπαλλήλου .....

Υπογραφή ..... Ημερομηνία .....

(Χαρτόσημο πληρωμένο)

Στο παρόν βιβλιάριο περιλαμβάνονται οι Ειδικοί Όροι ορισμένων από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Cyta.

(Κώδικας 35384 12/2021 30,000)

# ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

## 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

**1.1** Η παρούσα Γενική Σύμβαση καθορίζει το πλαίσιο που θα διέπει την παροχή Υπηρεσιών από τη Cyta στον Συνδρομητή και θα ισχύει για τις Υπηρεσίες που ήδη παρέχονται στον Συνδρομητή και για όλες τις επιπλέον Υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στον Συνδρομητή στο μέλλον, όπως περιγράφεται στον όρο 4 πιο κάτω.

**1.2** Η παρούσα Γενική Σύμβαση και οι δυνάμει αυτής παρεχόμενες Υπηρεσίες θα διέπονται και παρέχονται σύμφωνα με τους περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμους του 2004 έως 2017 [Ν.112(Ι)/2004 ως τροποποιήθηκε], των δυνάμει αυτών εκδοθέντων Κανονισμών ή διαταγμάτων ή και αυτών που θα εκδοθούν και τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο (ΚΕΦ.302) και των δυνάμει αυτού εκδοθέντων Περί Τηλεπικοινωνιών Κανονισμών και οποιωνδήποτε κατά καιρούς τροποποιήσεων ή προσθηκών τούτων.

## 2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ CYTA

**2.1** Η Cyta θα παρέχει αναλυτικούς λογαριασμούς σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες στον Συνδρομητή όταν αυτοί ζητηθούν.

**2.2** Η Cyta θα παρέχει συνοπτικούς λογαριασμούς στον Συνδρομητή (σε έντυπη ή/και σε ηλεκτρονική μορφή), είτε ενιαία για όλες τις Υπηρεσίες, είτε ξεχωριστά για κάθε Υπηρεσία, κατόπιν αιτήματος του Συνδρομητή.

**2.3** Η Cyta θα ενημερώνει τον Συνδρομητή για τα τέλη Υπηρεσιών, περιλαμβανομένων οποιωνδήποτε εκπαιδευτικών πακέτων και εκπώσεων, μέσω ταχυδρομείου και/ή με έντυπα στα Cytashop και/ή με ανακοινώσεις στον τύπο, καθώς και από την τηλεφωνική υπηρεσία 132 (Κέντρο Τηλεεξυπηρέτησης της Cyta) και στην ιστοσελίδα [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy) της Cyta.

**2.4** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή πρόσθετες Υπηρεσίες όταν ζητηθούν, νοούμενου ότι είναι τεχνικά εφικτό και οικονομικά πρόσφορο.

**2.5** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή υπηρεσίες φραγής όταν είναι διαθέσιμες αναλόγως της Υπηρεσίας, μετά από σχετικό αίτημά του.

**2.6** Η Cyta θα παρέχει στο Συνδρομητή τη δυνατότητα να αμφισβητήσει λογαριασμούς ή/και να υποβάλει οποιαδήποτε άλλα παράπονα και θα διερευνά τυχόν αμφισβητήσεις ή παράπονά του σύμφωνα με τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας.

**2.7** Η Cyta θα παρέχει τις Υπηρεσίες στον Συνδρομητή με τον ίδιο τρόπο και με τους ίδιους ή ανάλογους όρους που παρέχει τις Υπηρεσίες σε άλλους συνδρομητές και σύμφωνα με τη νομοθεσία και τη σχετική δευτερογενή νομοθεσία.

**2.8** Τηρουμένων των προνοιών των όρων 13.4 και 13.5 πιο κάτω, η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή για οποιαδήποτε αλλαγές στα τέλη και στις χρεώσεις της, ιδίως όταν οι διαφοροποιήσεις τα αυξάνουν, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την εφαρμογή τους.

**2.9** Η Cyta υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα αναγκαία τεχνικά και διοικητικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια των δικτύων και υπηρεσιών της σε επίπεδο που είναι ανάλογο με το βαθμό κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη το κόστος εφαρμογής αυτών των συστημάτων ασφαλείας και τις πλέον πρόσφατες τεχνικές δυνατότητες. Σε περίπτωση που υπάρχει κίνδυνος παραβίασης της ασφαλείας του δικτύου, η Cyta θα ενημερώνει τον Συνδρομητή για τον εν λόγω κίνδυνο και για όλες τις πιθανές δυνατότητες αποτροπής του, συμπεριλαμβανομένου και του σχετικού κόστους.

**2.10** Η Cyta θα λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα για διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών και τη νόμιμη χρήση των προσωπικών δεδομένων του Συνδρομητή.

## 3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

**3.1** Ο Συνδρομητής θα παρέχει κατάλληλο χώρο όπου αυτός απαιτείται για την εγκατάσταση της σύνδεσής του και θα φροντίζει για την ασφάλεια της σύνδεσης. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να υποδείξει και προετοιμάσει τους χώρους όπου θα συνδεθούν οι Υπηρεσίες και να εγκαταστήσει υποδομή στα υψοστατικά όπου θα συνδεθούν οι Υπηρεσίες.

**3.2** Ο Συνδρομητής θα συμμορφώνεται με την περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Νομοθεσία, την περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νομοθεσία και τη σχετική δευτερογενή νομοθεσία.

**3.3** Ο Συνδρομητής θα προμηθεύεται τον τερματικό εξοπλισμό που θα χρησιμοποιείται για την Υπηρεσία εκτός εάν οι Ειδικοί Όροι των Υπηρεσιών προβλέπουν διαφορετικά.

**3.4** Ο Συνδρομητής θα τηρεί τον τερματικό εξοπλισμό σε καλή και λειτουργήσιμη κατάσταση και θα πληροφορεί τη Cyta αμέσως μόλις διαπιστώσει διακοπή ή βλάβη ή δυσλειτουργία των Υπηρεσιών.

**3.5** Ο Συνδρομητής θα χρησιμοποιεί μόνο εγκεκριμένο τερματικό εξοπλισμό που συμμορφώνεται με την εκάστοτε εν ισχύ νομοθεσία, κανονισμούς, διατάγματα ή αποφάσεις περί τούτου.

**3.6** Ο Συνδρομητής θα διασφαλίζει ότι η χρήση των Υπηρεσιών γίνεται μόνο από τον ίδιο ή εξουσιοδοτημένα ή αδειοδοτημένα από αυτόν πρόσωπα.

**3.7** Ο Συνδρομητής θα αναφέρει στη Cyta οποιαδήποτε βλάβη στην παροχή των Υπηρεσιών του.

**3.8** Ο Συνδρομητής δεν θα προκαλεί παρεμβολές ή προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια που δυνατό να θέσει σε κίνδυνο την ακεραιότητα του δικτύου ή την ποιότητα των Υπηρεσιών που παρέχει η Cyta.

**3.9** Ο Συνδρομητής δεν θα χρησιμοποιεί τις παρεχόμενες Υπηρεσίες για παράνομους σκοπούς.

**3.10** Ο Συνδρομητής θα παρέχει πρόσβαση στο προσωπικό της Cyta για εγκατάσταση ή/και σύνδεση της Υπηρεσίας ή για άρση βλαβών ή έλεγχο τερματικού εξοπλισμού και θα υποδεικνύει την ακριβή θέση των καλυμμένων τμημάτων των εγκαταστάσεων του ακινήτου του (ηλεκτρισμού, νερού κ.τ.λ.) προς αποτροπή ζημιών σε αυτά και επίδραση αυτών στο δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο Συνδρομητής θα είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια του προσωπικού της Cyta και θα

υποδεικνύει τους κινδύνους στο προσωπικό της Cyta.

**3.11** Ο Συνδρομητής θα εξοφλεί τους μηνιαίους λογαριασμούς της Cyta έγκαιρα και θα τηρεί τους υπόλοιπους όρους της Γενικής Σύμβασης και τους Ειδικούς Όρους. Σε περίπτωση μη εξόφλησης λογαριασμού θα εφαρμόζονται οι διαδικασίες μη εξόφλησης λογαριασμών που καθορίζονται στους Ειδικούς Όρους των Υπηρεσιών.

**3.12** Ο Συνδρομητής θα είναι υπόχρεος στην καταβολή των τελών Υπηρεσιών και στις περιπτώσεις παράνομης χρήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης από τρίτους που είναι ωσαύτως αλληλέγγυα υπεύθυνοι με αυτόν για τα καταβλητέα τέλη Υπηρεσιών.

**3.13** Ο Συνδρομητής θα ειδοποιεί τη Cyta αμέσως σε περίπτωση που εγκαταλείπει σε οποιοδήποτε χρόνο την κατοχή ή/και τον έλεγχο ή/και την ιδιοκτησία οποιουδήποτε χώρου όπου είναι εγκατεστημένη η σύνδεση.

**3.14** Ο Συνδρομητής θα ενημερώνει αμέσως τη Cyta σε περίπτωση αλλαγής στα στοιχεία του ή/και στα προσωπικά του δεδομένα.

**3.15** Ο Συνδρομητής θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες με τρόπο που δεν θα θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους ή τη Δημόσια τάξη ή να αντίκειται στους νόμους ή τα χρεωστά ήθη.

**3.16** Ο Συνδρομητής θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες με τρόπο που δεν θα ενοχλεί παρενοχλεί ή απειλεί άλλα πρόσωπα, ούτε θα συμπεριφέρεται εχθρικά προς τους υπαλλήλους της Cyta κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

**3.17** Ο Συνδρομητής δεν θα παρεμβαίνει αυθαίρετα στις συνδέσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή στις εγκαταστάσεις, ούτε θα ενεργεί με τρόπο που δυνατό να προκαλέσει ανωμαλία στην επικοινωνία.

**3.18** Ο Συνδρομητής δεν θα χρησιμοποιεί τα μέσα ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά τρόπο μη σύμφωνο με τον προορισμό τους.

**3.19** Ο Συνδρομητής εγγυάται την αλήθεια των πληροφοριών και στοιχείων που παρέχει κατά καιρούς στη Cyta και θα αποζημιώνει πλήρως τη Cyta και θα τη διατηρεί ανέπαφη και ανεπηρέαστη από κάθε αγωγή ή απαίτηση τρίτου για ενέργεια ή παράλειψη της Cyta που προκλήθηκε ή στριχθήκε ή ηγνάξει από αναληθείς ή αμελείς πληροφορίες ή παραστάσεις ή δηλώσεις του Συνδρομητή.

**3.20** Ο Συνδρομητής θα καταβάλει μόλις ζητηθεί από τη Cyta τις πραγματικές δαπάνες για επιδιόρθωση, ανανέωση ή αντικατάσταση οποιουδήποτε τμήματος της σύνδεσης ηλεκτρονικών επικοινωνιών που βρίσκεται εντός του χώρου υπό την κατοχή του, σε περίπτωση που επιθυμεί την επιδιόρθωση, ανανέωση ή αντικατάσταση ή σε περίπτωση που το εν λόγω τμήμα σύνδεσης ηλεκτρονικών επικοινωνιών καταστραφεί από οποιαδήποτε αιτία.

## 4. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

**4.1** Η παρούσα Γενική Σύμβαση και οι Ειδικοί Όροι Υπηρεσιών αντίστοιχα θα ισχύουν για όλες τις Υπηρεσίες που ήδη παρέχονται και για όλες τις επιπλέον Υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στον Συνδρομητή στο μέλλον.

**4.2** Για να παρασχεθεί πρόσθετη Υπηρεσία ο Συνδρομητής θα πρέπει να υποβάλει αίτηση με τον καθορισμένο τύπο. Η παροχή ορισμένων Υπηρεσιών που εκάστοτε ορίζονται από τη Cyta θα είναι δυνατή μετά από ζήτησή τους από τηλεφώνου ή τηλεομοιοτύπου ή διαδικτύου ή με επιστολή και σε τέτοια περίπτωση ο Συνδρομητής υποχρεούται να αναφέρει τον αριθμό ταυτότητάς του ή τον αριθμό πελάτη και τα τέλη σύνδεσης και η συνδρομή θα χρεώνονται στο λογαριασμό της Υπηρεσίας για την οποία γίνεται η αίτηση.

**4.3** Η Cyta δεν είναι υπόχρεη να ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις του Συνδρομητή για επιπλέον Υπηρεσίες ή για αντικατάσταση, τροποποίηση ή μεταφορά των παρεχόμενων βάσει της παρούσας Γενικής Σύμβασης ή οποιωνδήποτε πρόσθετων Υπηρεσιών.

**4.4** Η Cyta διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή διακόψει την προσφορά οποιασδήποτε Υπηρεσίας γενικά αφού ειδοποιήσει τον Συνδρομητή περί τούτου.

## 5. ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Ο χρόνος αρχικής σύνδεσης της κάθε Υπηρεσίας, όπου ισχύει, καθορίζεται στους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας.

## 6. ΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ

**6.1** Τα ισχύοντα τέλη των Υπηρεσιών είναι τα εκάστοτε τέλη τα οποία κοινοποιήθηκαν στον Συνδρομητή και είναι αυτά που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy) της Cyta, πληροφορίες για τα οποία μπορεί να λάβει ο Συνδρομητής και από τα Cytashop και την τηλεφωνική υπηρεσία 132 (Κέντρο Τηλεεξυπηρέτησης της Cyta). Τηρουμένων των προνοιών του όρου 13.5 πιο κάτω, τα τέλη Υπηρεσιών δημοσιεύονται από τη Cyta ένα μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής τους.

**6.2** Η συνδρομή και τα τέλη σύνδεσης για τις Υπηρεσίες θα χρεώνονται στον πρώτο λογαριασμό του Συνδρομητή, που αποστέλλεται μετά την παροχή της Υπηρεσίας και είναι πληρωτέα την ημερομηνία που είναι πληρωτέος ο πρώτος λογαριασμός. Νοείται ότι σε περίπτωση που Συνδρομητής επιλέξει προϊόντα προπληρωμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η συνδρομή και τα τέλη σύνδεσης θα προκαταβάλλονται.

**6.3** Οι λογαριασμοί θα καλύπτουν τα τέλη κλήσεων, συνδρομή και άλλες χρεώσεις που έγιναν τον προηγούμενο μήνα από τον μήνα που αποστέλλονται και θα είναι πληρωτέοι μέχρι την ημερομηνία που αναγράφεται στο λογαριασμό.

**6.4** Σε περίπτωση μη εξόφλησης λογαριασμού από τον Συνδρομητή εντός της καθορισμένης προθεσμίας, η Cyta θα δικαιούται να προβεί στη διακοπή της μη εξοφλημένης Υπηρεσίας και τον τερματισμό της Γενικής Σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους 10 και 11 πιο κάτω τηρουμένων οποιωνδήποτε Ειδικών Όρων Υπηρεσιών, καθώς και οποιωνδήποτε διαδικασιών που προβλέπονται στην περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών νομοθεσία.

**6.5** Σε περίπτωση που λογαριασμός της Cyta ή οποιοδήποτε μέρος τούτου δεν εξοφλείται μέχρι την τελευταία ημέρα που είναι πληρωτέος, η Cyta θα δικαιούται να χρεώσει και να εισπράξει, επιπρόσθετα του οφειλόμενου ποσού, τόκο πάνω στο οφειλόμενο ποσό με επιτόκιο ίσο με το ύψος του δημόσιου επιτοκίου υπερημερίας που καθορίζεται από το εκάστοτε Διάταγμα περί Καθορισμού του Ενιαίου Δημόσιου

Επιτοκίου Υπερημερίας για το έτος των οφειλών, όπως προβλέπεται από το Νόμο, από την ημερομηνία που ήταν πληρωτός, μέχρι πλήρους εξόφλησής του και τούτο χωρίς επιπλέον του δικαιώματος της Cyta να διακόψει την Υπηρεσία ή να τερματίσει την παρούσα Γενική Σύμβαση.

**6.6** Ο Συνδρομητής δικαιούται να αμφισβητήσει την ορθότητα των χρεωθέντων στο λογαριασμό του Τελών Υπηρεσιών εντός είκοσι (21) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ήταν πληρωτός. Σε τέτοια περίπτωση η Cyta θα διεξαγάγει σχετική έρευνα και εάν διαπιστωθεί ότι η χρέωση είναι ορθή, χρεώνει τον επόμενο λογαριασμό του Συνδρομητή. Εάν διαπιστωθεί εσφαλμένη χρέωση του Συνδρομητή, ο λογαριασμός του Συνδρομητή πιστώνεται με τα τέλη της εσφαλμένης χρέωσης. Μετά την πάροδο των είκοσι (21) ημερών δεν θα είναι δυνατή η αμφισβήτηση της ορθότητας των λογαριασμών.

**6.7** Η Cyta μπορεί είτε αυτεπάγγελα είτε κατόπιν αίτησης του Συνδρομητή να προχωρήσει με την έκδοση ενδιάμεσου λογαριασμού σε περίπτωση απότομης αύξησης των χρεώσεων του Συνδρομητή. Ο ενδιάμεσος λογαριασμός θα είναι πληρωτός εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή του.

**6.8** Η Cyta δύναται να ειδοήσει τον Συνδρομητή σε περίπτωση που παρατηρείται ασυνήθιστη χρήση της τηλεφωνικής του γραμμής.

**6.9** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιθυμεί την παροχή αναλυτικού λογαριασμού για τις υπηρεσίες που παρέχει η Cyta (σε έντυπη και/ή σε ηλεκτρονική μορφή), οφείλει να βεβαιώσει γραπτώς στην αίτηση του για την παροχή αναλυτικού λογαριασμού ότι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο για την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών στο Συνδρομητή και, σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιλέξει προϊόν αναλυτικού λογαριασμού της Cyta με μη απόκρυψη των τριών (3) τελευταίων ψηφίων των κληθέντων αριθμών, οφείλει να διαβεβαιώσει γραπτώς στη σχετική αίτηση ότι εξασφάλισε ρητή και ειδική συγκατάθεση των χρηστών στη μη απόκρυψη των ψηφίων των κληθέντων αριθμών και να προσκομίσει μαζί με την εν λόγω αίτηση τις σχετικές συγκαταθέσεις των χρηστών στην παροχή των αναλυτικών λογαριασμών προς τον Συνδρομητή.

**6.10** Ο Συνδρομητής μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες για τις υπηρεσίες της Cyta, περιλαμβανομένων των πληροφοριών τιμολόγησης και χρεώσεων, ηλεκτρονικά, στα Cytashop, από την τηλεφωνική υπηρεσία 132 (Κέντρο Τηλεεξυπηρέτησης της Cyta), καθώς και στην ιστοσελίδα [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy) της Cyta.

## **7. ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**

**7.1** Η Cyta θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή των Υπηρεσιών σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας. Όπου παραχωρείται από τη Cyta τερματικός εξοπλισμός στον Συνδρομητή, η συντήρηση που παρέχει η Cyta θα καθορίζεται στους Ειδικούς Όρους.

**7.2** Η Cyta θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για άρση των βλαβών και αποκατάσταση της Υπηρεσίας το συντομότερο δυνατό και εν πάσει περιπτώσει σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας.

**7.3** Η Cyta θα διαθέτει κέντρο τηλεεξυπηρέτησης, όπου ο Συνδρομητής θα αποστέλλεται σε περίπτωση βλάβης.

**7.4** Η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για καθυστερήσεις στην παροχή της Υπηρεσίας ή στην άρση βλαβών στην Υπηρεσία, όπως προνοείται στους Ειδικούς Όρους της κάθε Υπηρεσίας. Οι εν λόγω αποζημιώσεις θα καταβάλλονται στον Συνδρομητή υπό μορφή πίστωσης στο λογαριασμό του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

**7.5** Οι θεραπείες που έχει στη διάθεσή του ο Συνδρομητής σε περίπτωση συνεχούς ή τακτικής επαναλαμβανόμενης απόκλισης από τις πραγματικές επιδόσεις της πρόσβασης στο διαδίκτυο από πλευράς ταχύτητας ή άλλες παραμέτρους ποιότητας καθορίζονται στους σχετικούς Ειδικούς Όρους της Υπηρεσίας.

**7.6** Η Cyta θα συμμορφώνεται με τα πρότυπα ή/και προδιαγραφές που καθορίζονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης (CENELEC), και Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης των Τηλεπικοινωνιών (ETSI), για την παροχή υπηρεσιών, τεχνικών διεπαφών ή/και λειτουργικών δικτύων, στο βαθμό που αυτό είναι απαραίτητο για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών και για τη βελτίωση της ελευθερίας επιλογής του χρήστη. Ελλείψει τέτοιων προτύπων ή/και προδιαγραφών, η Cyta εφαρμόζει διεθνή πρότυπα ή συστάσεις που εγκρίνονται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ή τη Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC).

## **8 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

**8.1** Η Cyta δύναται να απαιτήσει από τον Συνδρομητή πριν τη σύνδεση ή/και κατά τη διάρκεια παροχής οποιασδήποτε Υπηρεσίας, να παράσχει ικανοποιητική χρηματική εγγύηση ή εγγυήσεις σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική εγγυήσεων της για πληρωμή των αναλογούντων σε αυτήν λογαριασμών και σε περίπτωση που η εγγύηση αυτή δεν παρασχεθεί, να αρνηθεί την παροχή ή την συνέχιση της παροχής της Υπηρεσίας. Η εγγύηση που μπορεί να ζητηθεί ανά υπηρεσία είναι η επιβολή πιστωτικού ορίου, ή η καταβολή εγγύησης ή τραπεζική κατάθεση η οποία δεν ξεπερνά τα 500 Ευρώ ή υπογραφή εγγυητήριου εγγράφου ή συνδυασμός αυτών. Για συγκεκριμένες περιπτώσεις, μπορεί να ζητηθεί καταβολή εγγύησης μεγαλύτερου ποσού, εφόσον αυτό συμφωνηθεί και από τα δύο μέρη.

**8.2** Σε περίπτωση τερματισμού Υπηρεσίας για την οποία έχει παρασχεθεί εγγύηση, η εγγύηση ή μέρος αυτής, ανάλογα με την περίπτωση, που δεν έχει χρησιμοποιηθεί επιστρέφεται ατόκως στον Συνδρομητή στη διεύθυνση ή στο λογαριασμό που ο Συνδρομητής με αίτησή του υποδεικνύει στη Cyta.

## **9 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

**9.1** Η Cyta ουδέμια ευθύνη φέρει για προσωπική βλάβη ή για ζημία σε περιουσία συνεπεία διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών η οποία δυνατόν να οφείλεται σε αναπόφευκτο ατύχημα, φυσική φθορά, ή στις εύλογες ανάγκες του ίδιου του συστήματος ή σε ελαττωματική εγκατάσταση η οποία δεν διενεργήθηκε από τη Cyta.

**9.2** Πλην και καθ' όσον προνοείται ρητά στην παρούσα ή στους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας η Cyta δεν έχει κάνει και δεν θεωρείται ότι έκανε οποιαδήποτε παραστάσεις ή ότι έχει δώσει οποιαδήποτε εγγυήσεις ποιότητας, εμπροθετικής ποιότητας ή καταλληλότητας για σκοπό για οποιαδήποτε Υπηρεσία, είτε προνοείται

σε Νόμο ή εξυπακούεται ως όρος διαφορετικός.

**9.3** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε άμεσες ή έμμεσες ζημιές ή απώλειες κερδών που δυνατόν να υποστεί ο Συνδρομητής από οποιαδήποτε διακοπή οποιασδήποτε Υπηρεσίας ή διαταραχή της ποιότητας της, η δε ευθύνη της Cyta περιορίζεται στην καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας διά άρση της βλάβης μέσα στις προθεσμίες που προνοούνται στους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας.

**9.4** Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για οποιαδήποτε διακοπή, βλάβη ή διαταραχή ποιότητας Υπηρεσίας περιορίζεται στην καταβολή των αποζημιώσεων που προνοούνται στην παρούσα και στους Ειδικούς Όρους των Υπηρεσιών για κάθε περίπτωση.

## **10 ΔΙΑΚΟΠΗ/ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**10.1** Οι Υπηρεσίες μπορούν να διακόπτονται είτε προσωρινά είτε μόνιμα από τον Συνδρομητή με μια βδομάδα προειδοποίηση προς τη Cyta.

**10.2** Η Cyta μπορεί να διακόψει Υπηρεσίες σε περίπτωση που δεν εξοφλείται λογαριασμός είτε αμέσως με την ημερομηνία που ήταν πληρωτός είτε μετά από προειδοποίηση ως προνοείται στους Ειδικούς Όρους κάθε Υπηρεσίας. Οι χρεώσεις της μηνιαίας συνδρομής θα συνεχίσουν να ισχύουν μέχρι την οριστική διακοπή της υπηρεσίας.

**10.3** Η Cyta μπορεί να διακόψει Υπηρεσία σε περίπτωση που αυτή χρησιμοποιείται κατά παράβαση των παρόντων όρων της παρούσας Γενικής Σύμβασης ή των Ειδικών Όρων της Υπηρεσίας.

**10.4** Η Cyta μπορεί να διακόψει προσωρινά τις Υπηρεσίες για σκοπούς συντήρησης ή/και αναβάθμισης δικτύου ή άρσης βλαβών δικτύου ή/και για σκοπούς προγραμματισμένων εργασιών.

## **11 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ**

**11.1** Η διάρκεια της Γενικής Σύμβασης θα είναι ένα (1) έτος από την υπογραφή της μετά το οποίο θα ανανεώνεται αυτόματα από μήνα σε μήνα μέχρις ότου οποιοσδήποτε από τα Μέρη ειδοποιήσει το άλλο με συστημένη επιστολή ότι την τερματίζει.

**11.2** Όλοι οι όροι της Γενικής Σύμβασης είναι ουσιώδεις και παράβαση οποιοδήποτε όρου από οποιοδήποτε Μέρος, θα θεωρείται ουσιώδης παράβαση δίνοντας το δικαίωμα στο αναίτιο Μέρος να τερματίσει τη Γενική Σύμβαση (τηρουμένων των διατάξεων του όρου 11.3 πιο κάτω) και/ή να απαιτήσει αποζημιώσεις και/ή να λάβει οποιαδήποτε άλλα και/ή περαιτέρω μέτρα, συμπεριλαμβανομένης ειδικής εκτέλεσης όπου αυτή είναι διαθέσιμη.

**11.3** Πριν τον τερματισμό της Γενικής Σύμβασης από οποιοδήποτε Μέρος σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 11.2 πιο πάνω, το Μέρος αυτό θα δίνει στο υπαίτιο Μέρος γραπτή ειδοποίηση αναφέροντας συγκεκριμένα την ή τις παραβάσεις, και το υπαίτιο Μέρος θα πρέπει να επανορθώσει μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της γραπτής ειδοποίησης. Εάν κατά τη λήξη αυτής της περιόδου ειδοποίησης, δεν έχει γίνει επανόρθωση οποιασδήποτε παράβασης, το αναίτιο Μέρος θα έχει, άνευ επηρεασμού οποιωνδήποτε δικαιωμάτων του, το δικαίωμα να τερματίσει άμεσα τη Γενική Σύμβαση με την αποστολή σχετικής ειδοποίησης προς τούτο προς το υπαίτιο Μέρος.

Περαιτέρω και άνευ επηρεασμού των δικαιωμάτων τερματισμού της Γενικής Σύμβασης που προνοούνται στον όρο **11.2** πιο πάνω, οποιοδήποτε Μέρος μπορεί να τερματίσει οποτεδήποτε τη Γενική Σύμβαση με άμεση εφαρμογή, αφού δώσει γραπτή ειδοποίηση προς το άλλο Μέρος σε περίπτωση που επέλθει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα:

- (i) η πτώχευση ή διάλυση ή έναρξη διαδικασιών πτώχευσης ή διάλυσης ή διαχείρισης περιουσίας πτωχεύσαντος από ή εναντίον οποιοδήποτε Μέρος,
- (ii) η εκτέλεση εκχώρησης προς όφελος πιστωτών ή η αναζήτηση θεραπείας από οποιοδήποτε μέρος με βάση τον εν ισχύ Νόμο περί πτωχεύσεως ή παρόμοια εν ισχύ Νομοθεσία, ή η έναρξη σχεδίου εκκαθάρισης ή συμβιβασμού με πιστωτές ή η έναρξη άλλης παρόμοιας διαδικασίας λόγω χρέους,
- (iii) εάν οποιοδήποτε Μέρος είναι ένοχο ηθελωμένης κακής διαγωγής ή προσφεύγει σε δόλιες μεθόδους σε σχέση με την εκτέλεση της Γενικής Σύμβασης.

**11.4** Ο Συνδρομητής μπορεί οποτεδήποτε να τερματίσει τη Γενική Σύμβαση με ένα μήνα προειδοποίηση.

**11.5** Η Cyta μπορεί να τερματίσει τη Γενική Σύμβαση με τρεις μήνες προειδοποίηση.

**11.6** Η Γενική Σύμβαση θα τερματίζεται από τον Συνδρομητή σε περίπτωση τερματισμού όλων των Υπηρεσιών και σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν προσέλθει στη Cyta για να τερματίσει εντός δύο (2) μηνών από τον τερματισμό όλων των Υπηρεσιών, η Γενική Σύμβαση θα τερματίζεται αυτόματα από τη Cyta.

## **12 ΑΠΟΡΡΗΤΟ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

**12.1** Η Cyta λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και Κανονισμούς.

**12.2** Η Cyta τηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα έκαστου Συνδρομητή για σκοπούς παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποστολής λογαριασμών, ειδοποιήσεων για αλλαγή τελών ή προσφορές εκπαιδευτικών πακέτων, κοινοποιήσεων νέων υπηρεσιών και επικοινωνίας με τον Συνδρομητή καθόλη τη διάρκεια της σύμβασής του και δεσμεύεται με βάση τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για το σεβασμό της ιδιωτικής ζωής των συνδρομητών.

**12.3** Η Cyta χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Συνδρομητή για δημιουργία και κυκλοφορία τηλεφωνικών καταλόγων κάθε μορφής και περιγραφής. Ο Συνδρομητής δύναται να ζητήσει να εξαιρεθεί από τους καταλόγους. Περαιτέρω, η Cyta είναι υποχρεωμένη να προσφέρει πρόσβαση στη βάση δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου σε άλλους παροχείς ο δε Συνδρομητής δύναται να απαιτήσει όπως μη περιληφθεί στη βάση δεδομένων.

**12.4** Η Cyta θα χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Συνδρομητή μόνο για το σκοπό για τον οποίο παραχωρούνται.

**12.5** Τα δεδομένα κίνησης και/ή τα δεδομένα χρέωσης θα φυλάσσονται για τη

διάρκεια που προνοείται στην ισχύουσα Κυπριακή νομοθεσία.

**12.6** Οι Συνδρομητές μπορούν να πληροφορηθούν για τις κατηγορίες δεδομένων που επεξεργάζεται η Cyta, την επεξεργασία που διενεργεί η Cyta, τη διάρκεια διατήρησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τα δικαιώματα των Συνδρομητών, στην Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικής Ζωής της Cyta που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Cyta [www.cyta.com.cy/privacy-policy](http://www.cyta.com.cy/privacy-policy) και σε οποιοδήποτε Cytrashop.

### 13 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

**13.1** Η παρούσα Γενική Σύμβαση ή/και οι Ειδικοί Όροι μπορούν να τροποποιούνται από τη Cyta με ένα (1) μήνα προειδοποίηση προς τον Συνδρομητή, με την επιφύλαξη των προνοιών των όρων 13.2, 13.3 και 13.4.

**13.2** Η παρούσα Γενική Σύμβαση ή/και οι Ειδικοί Όροι μπορούν να τροποποιούνται από τη Cyta μονομερώς για σκοπούς συμμόρφωσης με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και Κανονισμούς, με οδηγίες ή αποφάσεις ή άλλες πράξεις του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ή άλλης Κυβερνητικής Αρχής ή Τμήματος.

**13.3** Η Γενική Σύμβαση ή/και οι Ειδικοί Όροι μπορούν να τροποποιούνται από τη Cyta μονομερώς σε περίπτωση ουσιώδους αλλαγής που επηρεάζει ή εύλογα αναμένεται να επηρεάσει την εμπορική βάση ή τεχνική βάση της προσφοράς της Υπηρεσίας.

**13.4** Η Cyta διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί οποτεδήποτε τα Τέλη Υπηρεσιών και άλλες χρεώσεις της με ειδοποίηση του Συνδρομητή σύμφωνα με τον όρο 13.5 πιο κάτω, για λόγους όπως συμμόρφωση με την Εθνική ή Ευρωπαϊκή νομοθεσία, τήρηση της αρχής της κοστοστρέφειας ή εισαγωγή νέων εμπορικών προτάσεων.

**13.5** Η Cyta ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής νέων τελών ή οποιασδήποτε προτεινόμενης τροποποίησης στους όρους της Γενικής Σύμβασης ή/και των Ειδικών Όρων σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει τη Γενική Σύμβαση χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

### 14 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

**14.1** Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκτέλεση ή παράλειψη εκτέλεσης της παρούσας Συμφωνίας από οποιοδήποτε Μέρος, δεν θα συνιστά παράβαση της Συμφωνίας, εάν και για όσο χρόνο η καθυστέρηση και/ή η παράλειψη οφείλονται σε οποιαδήποτε γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα πέραν του εύλογου ελέγχου του επηρεαζόμενου Μέρους, που περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε, ανωτέρα βία, κυβερνητικές πράξεις ή παραλείψεις ή απαιτήσεις ρυθμιστικής ή άλλης αρχής, φυσική καταστροφή, επιδημίες, σεισμούς, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταιγίδες, καταρρακτώδεις βροχές, τυφώνες, πολέμους, εχθρικές και στρατιωτικές, τρομοκρατικές ενέργειες, επαναστάσεις, στρατιωτικές ή πολιτικές ανταρσίες, οχλαγωγίες, ή πολιτικές ταραχές και διαφωνίες, απεργίες, εργατικές ταραχές, απομοιπές εργασιών ή κλείσιμο εργοστασίων, παραλείψεις ή καταστροφές δημοσίων υπηρεσιών, μηχανικές ή ηλεκτρικές ή ηλεκτρονικές βλάβες ή άλλα γεγονότα πέραν του ελέγχου του επηρεαζόμενου Μέρους.

Νοείται ότι τα πιο πάνω ισχύουν εάν και εφόσον το επηρεαζόμενο Μέρος έχει κάνει ό,τι είναι εύλογο δυνατό ως προς την εκτέλεση των υποχρεώσεων του με εναλλακτικό τρόπο.

**14.2** Εάν επέλθουν οποιαδήποτε γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα που αναφέρονται στην παράγραφο 14.1 του παρόντος Όρου, το επηρεαζόμενο Μέρος θα ειδοποιήσει γραπτώς το συντομότερο δυνατό το άλλο Μέρος.

**14.3** Οποιοδήποτε συμβατικό όρο ή υποχρεώσεις που επηρεάζονται από τα γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα που αναφέρονται στην παράγραφο 14.1 του παρόντος Όρου θα ανασταλούν για όσο χρόνο διαρκεί η ανωτέρα βία και το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσής τους θα επεκταθεί για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια των εν λόγω γεγονότων, πράξεων ή ατυχημάτων.

**14.4** Εάν η εκτέλεση της παρούσας Συμφωνίας ανασταλεί ως αποτέλεσμα γεγονότων, πράξεων ή ατυχημάτων που αναφέρονται στην παράγραφο 14.1 του παρόντος Όρου, για χρονική περίοδο πέραν των έξι (6) μηνών, οποιοδήποτε Μέρος μπορεί νόμιμα να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία αφού δώσει γραπτή ειδοποίηση ως προς τούτο προς το άλλο Μέρος.

### 15 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

**15.1** Τα Μέρη συμφωνούν ότι όλες οι πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων άνευ επηρεασμού της γενικότητας του παρόντος όρου, κάθε είδους πληροφοριών για τους Συνδρομητές και όλων των οικονομικών και εμπορικών πληροφοριών που σχετίζονται με τα Μέρη, περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό, των πληροφοριών που σχετίζονται με την Υπηρεσία και όλων των πληροφοριών που ανταλλάσσονται στα πλαίσια της Συμφωνίας, είτε σε προφορική, γραπτή, γραφική, ηλεκτρονική, σε μορφή που διαβάζεται από μηχανήμα ή άλλη μορφή, εφευρέσεων, τεχνικών, διαδικασιών, επινοήσεων, ανακαλύψεων, βελτιώσεων, αναβαθμίσεων και εξελίξεων και κάθε άλλων πνευματικών δικαιωμάτων, που από τώρα και στο εξής θα καλούνται συλλογικά ως "Εμπιστευτικές Πληροφορίες", που αποκαλύπτονται ή θα αποκαλυφθούν από οποιοδήποτε Μέρος στο άλλο Μέρος ή που ανταλλάχθηκαν ή θα ανταλλαχθούν μεταξύ τους, θα παραμείνουν ιδιοκτησία του Μέρους που προβαίνει σε τέτοια αποκάλυψη ή που τελεί τέτοια ανταλλαγή.

**15.2** Τα Μέρη υποχρεώνονται να διατηρήσουν όλες τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες μυστικές και εμπιστευτικές και να μην χρησιμοποιούν ή επιτρέψουν τη χρησιμοποίηση ή αντιγράψουν ή προκαλέσουν την αντιγραφή τέτοιων Εμπιστευτικών Πληροφοριών και να μην αποκαλύψουν τέτοιες Εμπιστευτικές Πληροφορίες ολικά ή εν μέρει σε οποιοδήποτε προσωπικό τους που δεν χρειάζεται να λάβει τέτοιες πληροφορίες για σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας.

**15.3** Η προστασία οποιοδήποτε Εμπιστευτικών Πληροφοριών με βάση την παρούσα Συμφωνία δεν επεκτείνεται και ούτε θα επεκταθεί σε οποιοδήποτε πληροφορίες που μπορεί το Μέρος που τις λαμβάνει να αποδείξει, μετά από γραπτή απαίτηση από το Μέρος που τις αποκαλύπτει, ότι:

(α) κατά το χρόνο της αποκάλυψής ήταν, ή περιήλθαν μετά, σε δημόσια γνώση, με άλλο τρόπο από παράβαση του όρου αυτού από το Μέρος που τις λαμβάνει, ή

(β) τις έλαβε το Μέρος νόμιμα από τρίτο πρόσωπο με πλήρη δικαιώματα αποκάλυψης, ή

(γ) ήταν ήδη υπό την απεριόριστη κατοχή του Μέρους που τις λαμβάνει κατά την ημερομηνία παραλαβής τέτοιων πληροφοριών όπως αποδεικνύεται από γραπτά έγγραφα στους φακέλους του Μέρους που τις λαμβάνει, ή

(δ) έχουν από τότε γίνει γνωστές ή αναπτύχθηκαν με καλή πίστη ανεξάρτητα από το Μέρος που τις έλαβε χωρίς να κάνει χρήση των Εμπιστευτικών Πληροφοριών του Μέρους που τις αποκάλυψε, ή

(ε) έχουν δημοσιευθεί ή δημοσιεύονται χωρίς παράβαση της παρούσας Συμφωνίας, ή

(στ) έχουν εγκριθεί για απεριόριστη αποκάλυψη ή χρήση με γραπτή εξουσιοδότηση του Μέρους που τις αποκαλύπτει, ή

(ζ) εάν το Μέρος που τις λαμβάνει έχει νομική υποχρέωση να τις αποκαλύψει εξαιτίας οποιασδήποτε Νομοθεσίας, Κανονισμών, Κανόνων Δικαστικής Διαδικασίας ή άλλης απαίτησης οποιασδήποτε κυβερνήσεως ή αντιπροσωπείας ή τμήματος αυτής, νοουμένου πάντοτε ότι στο Μέρος που τις αποκαλύπτει δίνεται προηγούμενη προειδοποίηση τέτοιας αποκάλυψης και το μέρος που τις λαμβάνει κάνει ό,τι είναι εύλογο δυνατό ώστε να περιοριστεί τέτοια αποκάλυψη, ή

(η) για τις οποίες αναφέρεται ειδικά και ρητά ότι δεν είναι εμπιστευτικές.

### 16 ΕΚΧΩΡΗΣΗ

**16.1** Η Cyta μπορεί να εκχωρήσει τα δικαιώματα και/ή τις υποχρεώσεις της δύναμει της Γενικής Σύμβασης σε οποιοδήποτε διάδοχο της.

**16.2** Με επιφύλαξη των προνοιών του όρου 16.1 πιο πάνω, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που πηγάζουν από τη Γενική Σύμβαση δεν μπορούν να εκχωρηθούν χωρίς τη γραπτή συγκατάθεση του άλλου Μέρους.

### 17 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

**17.1** Με την επιφύλαξη των εξουσιών επίλυσης διαφορών του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η Γενική Σύμβαση διέπεται από το Κυπριακό Δίκαιο και οποιαδήποτε διαφορά θα επιλύεται από τα Κυπριακά Δικαστήρια.

**17.2** Ο Συνδρομητής μπορεί να υποβάλει τυχόν παράπονά του, συμπεριλαμβανομένων παραπόνων για θέματα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στη Cyta γραπτώς με επιστολή ή με τηλεμοιότυπο ή ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy), ή τηλεφωνικά μέσω της τηλεφωνικής υπηρεσίας 132 (Κέντρο Τηλεξυπηρετήσεως), ή με προσωπική επίσκεψη στα Cytrashop σε όλες τις επαρχίες και τα παράπονά του θα τυγχάνουν χειρισμού από το αρμόδιο τμήμα χειρισμού παραπόνων όπως καθορίζεται στην ιστοσελίδα της Cyta στο σύνδεσμο "<https://www.cyta.com.cy/send-email>". Ο Συνδρομητής μπορεί να ενημερωθεί για την πορεία και πρόοδο του παραπόνου του γραπτώς με επιστολή ή με τηλεμοιότυπο ή ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά.

**17.3** Κατόπιν σχετικού αιτήματος του Συνδρομητή, η Cyta επιβεβαιώνει τη λήψη του παραπόνου ηλεκτρονικά ή γραπτώς εντός δύο (2) ημερών από τη λήψη του παραπόνου. Νοείται ότι σε περίπτωση που παράπονο υποβάλλεται τηλεφωνικά, η αρχική τηλεφωνική κλήση συνιστά επιβεβαίωση από μέρους της Cyta ότι το παράπονο έχει ληφθεί.

**17.4** Τα Μέρη υποχρεούνται να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση τυχόν διαφορών που προκύπτουν από την ερμηνεία και την εφαρμογή της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων και από τυχόν παράπονα ή αμφισβητήσεις του Συνδρομητή μέσα σε 21 ημέρες από την υποβολή του παραπόνου.

**17.5** Εάν, παρά τις προσπάθειες των Μερών για επίλυση της διαφοράς δεν επιτευχθεί συμφωνία, τότε οποιοδήποτε Μέρος μπορεί να παραπέμψει τη διαφορά στον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων για επίλυση ή/και να αποταθεί στο Δικαστήριο.

### 18. ΟΛΟΚΛΗΡΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ

**18.1** Η Γενική Σύμβαση αποτελεί ολόκληρη τη συμφωνία μεταξύ των Μερών και δεν ισχύουν οποιοδήποτε υποσχέσεις, παραστάσεις, όροι, προϋποθέσεις και υποχρεώσεις, γραπτοί ή ρητοί ή εξημεκούμενοι, εκτός από αυτά που προβλέπονται στη Γενική Σύμβαση.

**18.2** Η Γενική Σύμβαση αντικαθιστά προηγούμενες συμφωνίες, παραστάσεις, υποσχέσεις, συνεννοήσεις ή διαβεβαιώσεις μεταξύ των συμβαλλομένων Μερών, οι οποίες ακυρώνονται.

### 19. ΑΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Οποιαδήποτε παράλειψη ή καθυστέρηση ή αμέλεια ή ανεκτικότητα οποιοδήποτε Μέρους στην εκτέλεση οποιοδήποτε όρου ή άσκηση οποιοδήποτε δικαιώματος ή λήψη οποιοδήποτε μέτρου με βάση τη Γενική Σύμβαση, δεν θα συνιστά παραίτηση από τέτοιο όρο, δικαίωμα ή μέτρο και ούτε θα αποβαίνει σε βάρος τέτοιας εκτέλεσης ή άσκησης ή λήψης και η άσκηση ενός ή μερικώς άσκηση οποιοδήποτε δικαιώματος ή μέτρου με βάση τη Γενική Σύμβαση δεν θα εμποδίζει οποιαδήποτε περαιτέρω άσκηση του δικαιώματος ή μέτρου ή την άσκηση οποιοδήποτε άλλου δικαιώματος ή μέτρου.

### 20. ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ

Εάν μια από τις προνοιες που περιέχονται στην παρούσα Σύμβαση, ή σε οποιοδήποτε έγγραφο που εκτελείται σχετικά με τη Γενική Σύμβαση είναι άκυρη, παράνομη ή μη εκτελεστή με οποιοδήποτε τρόπο με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, η εγκυρότητα, η νομιμότητα και εκτελεστότητα των υπολοίπων προνοιών που παρέχονται στη Γενική Σύμβαση δεν θα επηρεάζεται με οποιοδήποτε τρόπο.

### 21. ΔΙΑΦΟΡΑ

Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων θα υπερισχύουν οι Ειδικοί Όροι της Υπηρεσίας καθ' όσον αφορά την Υπηρεσία αυτή.

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα διέπουν την Υπηρεσία Σταθερής Τηλεφωνίας της Cyta.

**2** Η Cyta θα διασφαλίζει τη μετάδοση, μεταξύ τερματικών σημείων του δικτύου σε σταθερές θέσεις, λόγου, ακουστικών πληροφοριών, εικόνων και δεδομένων εύρους ζώνης τουλάχιστον 3,1 kHz και θα επιτρέπει την πραγματοποίησή:

(α) εθνικών και διεθνών τηλεφωνικών κλήσεων προς και από το σημείο σύνδεσης, (β) επικοινωνιών τηλεμοιότητας (ομάδας III, σύμφωνα με τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) στη "σειρά T") (γ) μεταδόσεων δεδομένων φωνητικής ζώνης με ταχύτητα προς το χρήστη τουλάχιστον 14,4Kbit/s.

**3** Η Cyta, θα παρέχει στον Συνδρομητή πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου, δικαίωμα εγγραφής ή άρνησης εγγραφής στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου, πρόσθετες υπηρεσίες, ευκολίες και ειδικά τιμολογιακά πακέτα εάν είναι άτομο χαμηλού εισοδήματος ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, καθώς και δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

**4** Με την επιφύλαξη του όρου 22.3 πιο κάτω, η σύνδεση θα πραγματοποιηθεί εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας (Αναλογικής Τηλεφωνίας και Υπηρεσίας (ISDN PBP) ή εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας ISDN-ΠΠΡ, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή, ή εάν δοθεί ειδοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7 πιο κάτω.

**5** Η σύνδεση γίνεται σε κατανεμητή εντός ή εκτός της οικοδομής στην οποία θα γίνει η σύνδεση.

**6** Το δίκτυο της οικοδομής θα εγκαθίσταται από τον Συνδρομητή.

**7** Στις περιπτώσεις εκείνες όπου η Cyta δεν δύναται να υλοποιήσει αίτηση για παροχή σύνδεσης στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο υποχρεούται να αποστείλει στο Συνδρομητή έγγραφη απάντηση, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης, στην οποία να περιγράφονται αναλυτικά οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος και να περιλαμβάνεται ενημέρωση του Συνδρομητή ότι δύναται να προσφύγει στον Επίτροπο σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο 112(I)2004.

**8** Η προμήθεια του τηλεφωνικού τερματικού εξοπλισμού γίνεται από τον Συνδρομητή και η συντήρησή του αποτελεί ευθύνη του Συνδρομητή. Στις περιπτώσεις εγκατάστασης συνδέσεων της Υπηρεσίας ISDN (PBP και ΠΠΡ) εγκαθίσταται στα υποστατικά του Συνδρομητή Μονάδα Τερματικού Δικτύου (Network Termination Unit NTU) με ευθύνη της Cyta. Η Cyta έχει την ευθύνη συντήρησης του συγκεκριμένου τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού (NTU), ο οποίος παραμένει ιδιοκτησία της Cyta. Η υποχρέωση της Cyta για συντήρηση περιλαμβάνει ρύθμιση του πιο πάνω τερματικού εξοπλισμού, διόρθωση των εμφανιζόμενων βλαβών και αντικατάστασή του, εφ' όσον η φθορά ή βλάβη προήλθε από τη συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά. Εάν η φθορά ή βλάβη προέλθει από μη συνηθισμένη χρήση και/ή μη φυσική φθορά τότε η Cyta θα αντικαταστήσει τον εξοπλισμό αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta με το κόστος του εξοπλισμού που θα αντικατασταθεί, και που θα χρεώνεται στο μηνιαίο λογαριασμό του. Η σύνδεση του Συνδρομητή θα πραγματοποιηθεί στο τηλεφωνικό δίκτυο της περιοχής του τερματικού κέντρου στο οποίο ανήκει.

**9** Ο Συνδρομητής έχει τις πιο κάτω υποχρεώσεις:

(α) Να έχει την κυριότητα, νομή ή χρήση του χώρου στον οποίο θα εγκατασταθεί η τηλεφωνική σύνδεση.

(β) Να επιδιορθώνει βλάβες ή να τροποποιεί την τηλεφωνική του εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου και τις προδιαγραφές της Cyta.

(γ) Να είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και συντήρηση του δικτύου της οικοδομής το οποίο δίκτυο αρχίζει από τον κύριο κατανεμητή που βρίσκεται εντός ή εκτός της οικοδομής.

(δ) Σε περίπτωση που η τηλεφωνική εγκατάσταση του Συνδρομητή προκαλέσει με οποιοδήποτε τρόπο και για οποιαδήποτε αιτία ζημιά στο δίκτυο της Cyta ή ατύχημα ή ζημιά σε υπαλλήλους ή σε περιουσία της Cyta ή σε οποιονδήποτε τρίτο μέσω του δικτύου της Cyta, η Cyta έχει το δικαίωμα να απαιτήσει αποζημιώσεις από τον Συνδρομητή.

(ε) Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται κατασκευή δικτύου για την παροχή της Υπηρεσίας, ο Συνδρομητής θα προκαταβάλλει τις σχετικές δαπάνες που προβλέπονται στο Τιμολόγιο της Cyta.

**10** Ο Συνδρομητής υποχρεούται να εξοφλεί τον τηλεφωνικό του λογαριασμό εντός της ταχθείσας σε αυτόν προθεσμίας. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού του, η Cyta θα έχει το δικαίωμα να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών του Συνδρομητή σύμφωνα με τον όρο 11 πιο κάτω.

**11** Στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής δεν έχει εξοφλήσει εμπρόθεσμα το λογαριασμό για την παροχή σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας, η Cyta:

(α) αποστέλλει έγγραφη ειδοποίηση στη διεύθυνση που της έχει υποδείξει ο Συνδρομητής να αποστέλλονται οι εν λόγω λογαριασμοί, στην οποία αναφέρει ότι στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής δεν έχει εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό:

(i) μετά την παρέλευση 20 ημερών από την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης ο Συνδρομητής δεν θα έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις μέσω της εν λόγω τηλεφωνικής σύνδεσης εξαιρουμένων των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

(ii) μετά την παρέλευση 30 ημερών από την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης θα διακοπεί οριστικά η παροχή της τηλεφωνικής υπηρεσίας στον Συνδρομητή, ήτοι και των εισερχόμενων κλήσεων.

(β) Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας της παραγράφου (α) πιο πάνω, η Cyta δεν θα διακόψει οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία σταθερών ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρέχει στο Συνδρομητή, στο βαθμό όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, με την αιτιολογία της διακοπής της συγκεκριμένης τηλεφωνικής υπηρεσίας η οποία δεν είχε εξοφληθεί.

(γ) Στην περίπτωση όπου η Cyta ακολουθώντας τη διαδικασία της παραγράφου (α) πιο πάνω διακόψει την παροχή της σταθερής τηλεφωνικής υπηρεσίας στον Συνδρομητή, η εν λόγω διακοπή θα περιορίζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία που δεν έχει εξοφληθεί, εκτός εάν:

(i) Ο Συνδρομητής καθυστερεί επανειλημμένα (τουλάχιστον τρεις (3) φορές), την εξόφληση των τηλεφωνικών λογαριασμών.

(ii) Ο Συνδρομητής επανειλημμένα δεν εξοφλεί τους τηλεφωνικούς λογαριασμούς. (iii) Έχει εξακριβωθεί απάτη από τον Συνδρομητή εις βάρος της Cyta.

Νοείται ότι για τους σκοπούς εφαρμογής της παραγράφου (γ) (i) και (ii) πιο πάνω, η λέξη "επανειλημμένα" σημαίνει τρεις φορές εντός ενός έτους και δύο φορές εντός ενός έτους αντίστοιχα, για κάθε συγκεκριμένη παρεχόμενη υπηρεσία από τη Cyta προς τον Συνδρομητή.

**12** Ο αριθμός κλήσης του Συνδρομητή καθορίζεται από τη Cyta και μπορεί να αντικατασταθεί κατόπιν αίτησης του Συνδρομητή, με την καταβολή του ανάλογου τέλους ή από τη Cyta μέσα στα πλαίσια ευρύτερης αλλαγής στο σύστημα αριθμοδότησης. Η ικανοποίηση τέτοιου αιτήματος από τον Συνδρομητή εναπόκειται στην κρίση της Cyta.

**13** Ο Συνδρομητής μπορεί να ζητήσει:

(α) τη μεταφορά της τηλεφωνικής του σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση εντός της περιοχής του σταθερού τηλεφωνικού δικτύου, σε χώρο του οποίου έχει την κυριότητα, νομή ή χρήση.

(β) την εκχώρηση της τηλεφωνικής του σύνδεσης σε άλλο πρόσωπο με την υποβολή των κατάλληλων δηλώσεων και την εξόφληση όλων των οφειλών προς τη Cyta, νοουμένου ότι ο εκδοχέας έχει κυριότητα, νομή ή χρήση του χώρου στο οποίο είναι εγκατεστημένη και λειτουργεί η τηλεφωνική σύνδεση.

(γ) την προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 (έξι) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

(δ) την οριστική διακοπή της τηλεφωνικής του σύνδεσης.

(ε) την παροχή αναλυτικού λογαριασμού όπως ορίζεται στη Γενική Σύμβαση.

**14** Με την επιφύλαξη του όρου 22.3 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην τηλεφωνική σύνδεση του Συνδρομητή αυτή θα αποκαθίσταται εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την αναφορά της βλάβης υπηρεσίας, στις περιπτώσεις Αναλογικής Τηλεφωνίας και Υπηρεσίας ISDN PBP και εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναφορά της βλάβης της Υπηρεσίας στις περιπτώσεις Υπηρεσίας ISDN ΠΠΡ.

**15** Η Cyta οφείλει να παρέχει στον Συνδρομητή τις εξής διευκολύνσεις:

(α) Δωρεάν επιλεκτική φραγή εξερχόμενων κλήσεων κατόπιν σχετικής έγγραφης αίτησης του Συνδρομητή για μια ή περισσότερες από τις ακόλουθες κατηγορίες κλήσεων:

- (i) κλήσεις προς δίκτυα κινητής τηλεφωνίας
- (ii) κλήσεις προς δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας
- (iii) κλήσεις προς διεθνείς προορισμούς
- (iv) κλήσεις προς υπερτιμημένες υπηρεσίες
- (v) κλήσεις προς αριθμούς διαδικτύου.

(β) Δωρεάν παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της καλούσας γραμμής για εξερχόμενες κλήσεις.

(γ) Παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της καλούσας γραμμής για εισερχόμενες κλήσεις. Η διευκόλυνση αυτή παρέχεται δωρεάν νοουμένου ότι ο Συνδρομητής κάνει περιορισμένη χρήση αυτής.

(δ) Απόρριψη εισερχόμενων κλήσεων χωρίς την ένδειξη της ταυτότητας της καλούσας γραμμής.

(ε) Παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής στον καλούντα, όταν παρέχεται η ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής.

**16** Η Cyta θα παρέχει δωρεάν στον Συνδρομητή, κατόπιν αίτησής του, το βασικό επίπεδο αναλυτικών λογαριασμών.

**17** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα προπληρωμής για την πρόσβαση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και τη χρήση σχετικών διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

**18** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα σταδιακής αποπληρωμής των τελών σύνδεσης με το δημόσιο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο. Το μέγιστο διάστημα σταδιακής αποπληρωμής των εν λόγω τελών σύνδεσης δεν θα είναι μικρότερο από τρεις (3) μήνες.

**19** Η Cyta θα επιτρέπει στον Συνδρομητή την πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες οποιοδήποτε παροχέα σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών έχει διασυνδεθεί με το σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό της δίκτυο, με δυνατότητα επιλογής ανά κλήση με τη χρησιμοποίηση προθέματος επιλογής φορέα και μέσω προεπιλογής με δυνατότητα υπέρβασης ανά κλήση οποιασδήποτε προεπιλεγμένης επιλογής με τη χρησιμοποίηση προθέματος επιλογής φορέα.

**20** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα να καλεί ατελώς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης "112".

**21** Η Cyta θα διασφαλίζει ότι, μετά από σχετική αίτηση του Συνδρομητή του προσφέρει:

(α) φορητότητα γεωγραφικών αριθμών που περιορίζεται εντός κάθε

αριθμοδοτικής περιοχής σύμφωνα με κωδικό προορισμού στο Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας και

(β) φορητότητα μη γεωγραφικών αριθμών (εκτός από τη φορητότητα κινητών αριθμών) ως τις κατηγορίες αριθμών που αναφέρονται στο Παράρτημα "I" του περί Φορητότητας Αριθμών Διατάγματος (Κ.Δ.Π.565/2003), ενεργώντας, ανάλογα με την περίπτωση, ως Παροχέας Δότης ή Παροχέας Δέκτης.

**22.1** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 4 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας, για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της υπηρεσίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**22.2** Σε περίπτωση παράλειψης άρσης βλάβης εντός της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 14 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή ημέρα που η υπηρεσία βρίσκεται εκτός λειτουργίας, με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) της εκάστοτε σε ισχύ μηνιαίας συνδρομής που αφορά την υπηρεσία για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η ελάχιστη αποζημίωση που θα παραχωρείται στον Συνδρομητή καθορίζεται στο €1. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην άρση βλάβης περιορίζεται σε ένα μηνιαίο τέλος συνδρομής.

**22.3** Οι όροι 4, 14, 22.1 και 22.2 πιο πάνω δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας ή στην άρση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συσταθούν λόγω καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας.
3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.
4. Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.
5. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Cyta.

6. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη Cyta (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.).

7. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.

8. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.

9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.

10. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.

11. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Σταθερής Τηλεφωνίας δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.

12. Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.

13. Όταν η Cyta προσφέρει εναλλακτική λύση στον Συνδρομητή.

**23** Ο Συνδρομητής συνδέεται υποχρεωτικά στο τηλεφωνικό δίκτυο της περιοχής του τερματικού κέντρου στο οποίο ανήκει. Κατ' εξαίρεση και κατά την κρίση της Cyta είναι δυνατή η προσωρινή σύνδεση στο δίκτυο άλλου τερματικού κέντρου κατόπιν αιτιολογημένης αιτήσεως του Συνδρομητή και με την καταβολή των σχετικών δαπανών κατασκευής.

**24** Οι τηλεφωνικές συνδέσεις ανήκουν στην κυριότητα της Cyta και στον Συνδρομητή παρέχεται μόνο το δικαίωμα χρήσης. Οι τηλεφωνικές εγκαταστάσεις του Συνδρομητή ανήκουν στην κυριότητά του και η Cyta θα έχει το δικαίωμα ελέγχου αυτών. Ο εξοπλισμός που εγκαθίσταται, στις περιπτώσεις της Υπηρεσίας ISDN (PBB και PBP) στα υποστατικά του πελάτη με ευθύνη της Cyta (NTU) ανήκει στην κυριότητα της Cyta.

**25** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία Σταθερής Τηλεφωνίας χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

**26** Στις περιπτώσεις τερματισμού της Υπηρεσίας ISDN (PBB και PBP) ο εξοπλισμός που εγκαθίσταται στα υποστατικά με ευθύνη της Cyta και ανήκει στη Cyta (NTU) θα επιστραφεί στη Cyta. Σε περίπτωση μη επιστροφής του εξοπλισμού αυτού ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta για το αντίτιμο της τιμής του εξοπλισμού.

## ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα διέπουν την Υπηρεσία Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας της Cyta για νέους και υφιστάμενους Συνδρομητές.

### 2. ΟΡΙΣΜΟΙ

**2.1** "DSL Modem" σημαίνει το τερματικό το οποίο παραχωρείται από τη Cyta στον Συνδρομητή για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους των Υπηρεσιών - Internet και - DSL Access.

**2.2** "Modem Υπηρεσίας" σημαίνει το τερματικό το οποίο παραχωρείται από τη Cyta στον Συνδρομητή για την παροχή της υπηρεσίας Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας

**2.3** "My Cyta" είναι ο ηλεκτρονικός λογαριασμός που μπορεί να δημιουργήσει οποιοσδήποτε Συνδρομητής της Cyta, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, στην ιστοσελίδα [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy) μέσω του οποίου έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την υπηρεσία Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας.

**2.4** "PBX" σημαίνει το ιδιωτικό τηλεφωνικό κέντρο (PBX) το οποίο είναι εγκατεστημένο στα υποστατικά του Συνδρομητή.

**2.5** "Private IP" σημαίνει τη διεύθυνση IP στο ιδιωτικό δίκτυο IP της Cyta που παρέχεται στον Συνδρομητή για τη σύνδεση του PBX του.

**2.6** "Public IP" σημαίνει τη διεύθυνση IP που ο Συνδρομητής θα χρησιμοποιήσει για τη σύνδεση του PBX του.

**2.7** Business Telephony for PBX" σημαίνει την τοπική διασύνδεση του ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) του Συνδρομητή στο Δίκτυο της Cyta μέσω του πρωτοκόλλου SIP με χρήση Private IP.

**2.8** " Sip Trunking Over the Cloud" σημαίνει την παροχή διασύνδεσης του ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) του Συνδρομητή στο Δίκτυο της Cyta μέσω του πρωτοκόλλου SIP με χρήση Public IP.

**2.9** "Telephony Small Business και Business Telephony" σημαίνει την παροχή των τηλεφωνικών διευκολύνσεων ενός ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) μέσα από το τηλεφωνικό δίκτυο της Cyta και χωρίς την εγκατάσταση οποιουδήποτε συστήματος στα υποστατικά του Συνδρομητή.

**2.10** "Αναλογικός Τερματικός Προσαρμογέας (Analog Terminal Adapter - ATA)" σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τη σύνδεση αναλογικών τηλεφωνικών συσκευών.

**2.11** "Δίκτυο" σημαίνει το δημόσιο δίκτυο πακετομεταγωγής της Cyta.

**2.12** "Εικονοτηλέφωνο IP" σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται από τον Συνδρομητή για διεξαγωγή τηλεφωνικών και εικονικών κλήσεων.

**2.13** "Εξοπλισμός" σημαίνει το τηλέφωνο IP ή/και το Εικονοτηλέφωνο ή αναλογικό τηλέφωνο που αγοράζει ο Συνδρομητής.

**2.14** "Εξοπλισμός Σύνδεσης Τηλεφωνικών Αριθμών" σημαίνει τον τερματικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τη σύνδεση των τηλεφωνικών αριθμών στο υποστατικό του Συνδρομητή. Η εν λόγω σύνδεση μπορεί να γίνει σε Modem Υπηρεσίας ή/και σε Αναλογικό Τερματικό Προσαρμογέα (Analog Terminal Adapter - ATA) ή/και σε μεταγωγέα στρώματος 2 (layer 2 switch).

**2.15** "Εφαρμογή Tel OntheGo" σημαίνει την εφαρμογή που χρησιμοποιείται για τη διεξαγωγή φωνητικών και εικονικών κλήσεων από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό ή tablet, του Συνδρομητή.

**2.16** "Κωδικό Πιστοποίησης SIP" σημαίνει τον προσωπικό αριθμό και κωδικό που χρησιμοποιείται από τον Συνδρομητή για τη σύνδεση του PBX που χρησιμοποιεί στην Υπηρεσία.

**2.17** "Κωδικό Πρόσβασης" σημαίνει τα πιστοποιητικά (Όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής για πρόσβαση στο My Cyta.

**2.18** "Κωδικό Σύνδεσης Συσκευής SIP" σημαίνει τους προσωπικούς αριθμούς και κωδικούς που χρησιμοποιούνται για τη ρύθμιση των συσκευών που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής για πρόσβαση στην Υπηρεσία.

**2.19** "Μετατροπέας σήματος SIP σε ISDN" σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τη μετατροπή σηματοδοσίας πρωτοκόλλου SIP σε σηματοδοσία ISDN. Ο μετατροπέας ανήκει στη Cyta και σε περίπτωση τερματισμού της Υπηρεσίας, αυτός θα πρέπει να επιστραφεί αμέσως στη Cyta. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν επιστρέψει στη Cyta τον μετατροπέα, θα χρεωθεί με τα ισχύοντα τέλη μη ανάκτησης εξοπλισμού.

**2.20** "Συνδρομητής" σημαίνει οποιοδήποτε μέρος σε σύμβαση ηλεκτρονικών επικοινωνιών άλλο από τη Cyta.

**2.21** "Τηλέφωνο IP" σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής για τη διεξαγωγή τηλεφωνικών κλήσεων και χρησιμοποιεί διεπαφή IP.

**2.22** "Υπηρεσία" σημαίνει την υπηρεσία Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας η οποία προσφέρει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων και εικονοκλήσεων καθώς και άλλες διευκολύνσεις μέσω του δικτύου της Cyta.

**2.23** "Υπηρεσία - DSL Access" σημαίνει την Υπηρεσία DSL Access

της Cyta η οποία προσφέρει στους Συνδρομητές πρόσβαση στο ευρυζωνικό δίκτυο της Cyta μέσω χάλκινων ή οπτικών πρόσβασης και διέπεται από σχετικούς Ειδικούς Όρους.

**2.24** "Υπηρεσία Ethernet" σημαίνει την επιχειρηματική υπηρεσία δικτύωσης Ethernet της Cyta η οποία προσφέρει στον Συνδρομητή πρόσβαση στο ευρυζωνικό δίκτυο της Cyta.

**2.25** "Υπηρεσία - Internet" σημαίνει την υπηρεσία Internet της Cyta η οποία προσφέρει στους συνδρομητές πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta και απευθύνεται σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες. Η παροχή της υπηρεσίας προϋποθέτει την ύπαρξη χάλκινων ή οπτικών πρόσβασης και διέπεται από σχετικούς Ειδικούς Όρους.

### 3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

**3.1** Η υπηρεσία Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας για οικιακή χρήση προσφέρεται στις εξής μορφές:

**3.1.1** Υπηρεσία Telephony ή Telephony Special Use για ένα (1) τηλεφωνικό γεωγραφικό αριθμό (χωρίς άλλη ευρυζωνική υπηρεσία) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή φωνητικών κλήσεων. Με τη μορφή αυτή παρέχεται και αριθμός τηλεφωνικών διευκολύνσεων. Η μορφή αυτή απευθύνεται

κυρίως σε φυσικά πρόσωπα.

**3.1.2.1** Υπηρεσία Telephony Plus για μέχρι και τέσσερις (4) επιπρόσθετους τηλεφωνικούς γεωγραφικούς αριθμούς που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή φωνητικών κλήσεων και εικονοκλήσεων. Η μορφή αυτή απευθύνεται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα. Με τη μορφή αυτή παρέχεται και αριθμός τηλεφωνικών διευκολύνσεων τις οποίες ο Συνδρομητής θα μπορεί να διαχειριστεί μέσω του My Cyta. Οι επιπρόσθετοι αριθμοί που παρέχονται μπορούν να ενεργοποιηθούν:

- α. μέσω των δύο αναλογικών εξόδων του Αποδιαμορφωτή Υπηρεσίας με σταθερή αναλογική συσκευή (ενσύρματη ή τύπου DECT),
- β. με τηλέφωνο IP, το οποίο μπορεί να αγοραστεί από τη Cyta, και να αποπληρωθεί με μηνιαίες δόσεις, ή να αγοραστεί από οποιοδήποτε άλλο κατάστημα νοουμένου ότι ο εξοπλισμός πληροί τις προδιαγραφές που έχουν δημοσιοποιηθεί από τη Cyta ώστε να είναι δυνατή η παροχή της Υπηρεσίας,
- γ. για κλήσεις από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό ή tablet με τη χρήση της Εφαρμογής Tel OntheGo που ο Συνδρομητής θα μπορεί να καταφορτώσει από το My Cyta, το App Store ή το Google Play, και
- δ. με Εικονοηλέφωνο IP που θα μπορεί να αγοραστεί από τη Cyta, και να αποπληρωθεί με μηνιαίες δόσεις, ή από οποιοδήποτε άλλο κατάστημα, νοουμένου ότι ο εξοπλισμός πληροί τις προδιαγραφές που έχουν δημοσιοποιηθεί από τη Cyta ώστε να είναι δυνατή η παροχή της Υπηρεσίας.

**3.1.2.2** Η σύνδεση των επιπρόσθετων αριθμών μέσω των αναλογικών εξόδων του Modem Υπηρεσίας γίνεται αυτόματα μέσω των συστημάτων παροχής της Υπηρεσίας. Για τη σύνδεση του Εικονοηλεφώνου IP ή/και του τηλεφώνου IP θα πρέπει να γίνει χειροκίνητος προγραμματισμός των συσκευών, είτε από αρμόδιο λειτουργό της Cyta, είτε από τον Συνδρομητή.

**3.1.2.3** Η διεξαγωγή εικονοκλήσεων μπορεί να γίνει είτε με χρήση τηλεφώνου IP, είτε από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, ή κινητό ή tablet μέσω Εφαρμογής Tel OntheGo. Επισημαίνεται ότι κατά την εισαγωγή της Υπηρεσίας οι εικονοκλήσεις θα είναι δυνατές μόνο μεταξύ των Συνδρομητών της Υπηρεσίας.

**3.1.2.4** Οι τηλεφωνικές διευκολύνσεις που παρέχονται δωρεάν μπορούν να ενεργοποιηθούν/απενεργοποιηθούν μέσω του My Cyta για κάθε τηλεφωνικό αριθμό. Για τις τηλεφωνικές διευκολύνσεις όπου υπάρχει χρέωση, ο Συνδρομητής θα πρέπει αρχικά να επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στο 132 για να ενεργοποιηθεί η συγκεκριμένη διευκόλυνση και μετά θα μπορεί να διαχειρίζεται τη διευκόλυνση από το My Cyta.

**3.1.2.5** Ο Συνδρομητής μπορεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία για την ταυτόχρονη διεξαγωγή μέχρι και τεσσάρων φωνητικών κλήσεων ή τριών φωνητικών κλήσεων και μίας εικονοκλήσης. Η ταυτόχρονη χρήση της υπηρεσίας για πέραν της μιας εικονοκλήσης είναι δυνατή αλλά η ποιότητα των κλήσεων δεν διασφαλίζεται.

**3.1.2.6** Με την επιφύλαξη του όρου 5.24 πιο κάτω, η σύνδεση των υπηρεσιών Telephony, Telephony Special Use και Telephony Plus θα πραγματοποιηθεί εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή της Υπηρεσίας, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή, ή εάν δοθεί ειδοποίηση σύμφωνα με τον όρο 5.12 πιο κάτω.

**3.1.2.7** Με την επιφύλαξη του όρου 5.24 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην Υπηρεσία αυτή θα αποκαθίσταται μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες, από την αναφορά της βλάβης.

## **3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ**

Η Υπηρεσία Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας για επιχειρηματική χρήση παρέχεται με μια από τις εξής τρεις μορφές λειτουργίας ή/και συνδυαστικά: Business Telephony & Telephony Small Business, Business Telephony for PBX & Sip Trunking Over the Cloud.

### **3.2.1 Business Telephony & Telephony Small Business**

**3.2.1.1** Η Υπηρεσία Business Telephony παρέχει ολόκληρο το φάσμα των τηλεφωνικών διευκολύνσεων ενός ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) μέσα από το τηλεφωνικό δίκτυο της ειδικής πλατφόρμας της Cyta, χωρίς την ανάγκη αγοράς και εγκατάστασης οποιουδήποτε συστήματος από τον Συνδρομητή. Η Υπηρεσία μπορεί να διασυνδέσει και σημεία εγκατάστασης σε διαφορετικές τοποθεσίες.

**3.2.1.2** Η Υπηρεσία Telephony Small Business παρέχει τις τηλεφωνικές διευκολύνσεις ενός ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) μέσα από το τηλεφωνικό δίκτυο και ειδική πλατφόρμα της Cyta, χωρίς την ανάγκη αγοράς και εγκατάστασης οποιουδήποτε συστήματος από τον Συνδρομητή.

**3.2.1.3** Στον Συνδρομητή της Υπηρεσίας Business Telephony παρέχονται μέχρι και τετρακόσιοι (400) τηλεφωνικοί γεωγραφικοί αριθμοί ανά σημείο. Κάθε αριθμός προσφέρεται με όλες

τις τηλεφωνικές διευκολύνσεις που χρειάζεται μία μεγάλη επιχείρηση. Οι αριθμοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διεξαγωγή κλήσεων μέσω τηλεφωνικής συσκευής IP, μέσω αναλογικού τηλεφώνου καθώς και μέσω λογισμικής εφαρμογής. Στην Υπηρεσία μπορούν να καταχωρηθούν και αριθμοί κινητής τηλεφωνίας.

**3.2.1.4** Στον Συνδρομητή της Υπηρεσίας Telephony Small Business, παρέχονται μέχρι και τέσσερις (4) τηλεφωνικοί γεωγραφικοί αριθμοί.

Κάθε αριθμός προσφέρεται με όλες τις τηλεφωνικές διευκολύνσεις που χρειάζεται μια μικρή επιχείρηση. Οι αριθμοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διεξαγωγή κλήσεων μέσω τηλεφωνικής συσκευής IP ή/και αναλογικού τηλεφώνου.

**3.2.1.5** Στον Συνδρομητή παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ενδοεταιρικών και εξωτερικών διεθνών και εθνικών τηλεφωνικών κλήσεων.

**3.2.1.6** Ο προγραμματισμός μέχρι και δύο (2) τηλεφωνικών αριθμών στις αναλογικές εξόδους του Modem Υπηρεσίας γίνεται αυτόματα μέσω των συστημάτων παροχής της Υπηρεσίας. Για τον προγραμματισμό τηλεφωνικών αριθμών στις αναλογικές εξόδους του Αναλογικού Τερματικού Προσαρμογέα (Analog Terminal Adapters - ATA) πρέπει να γίνει προγραμματισμός των αριθμών

από αρμόδιο λειτουργό της Cyta. Για τον προγραμματισμό τηλεφωνικών αριθμών σε Τηλέφωνο IP θα πρέπει να γίνει προγραμματισμός των συσκευών, είτε από αρμόδιο λειτουργό της Cyta, είτε από τον Συνδρομητή.

**3.2.1.7** Οι τηλεφωνικές διευκολύνσεις που παρέχονται δωρεάν μπορούν να ενεργοποιηθούν και να απενεργοποιηθούν από τον Συνδρομητή μέσω του My Cyta για κάθε τηλεφωνικό αριθμό. Για τις τηλεφωνικές διευκολύνσεις με χρέωση, ο Συνδρομητής θα πρέπει αρχικά να επικοινωνήσει με τον επιχειρηματικό του σύμβουλο στη Cyta για να ενεργοποιηθεί η συγκεκριμένη διευκόλυνση και μετά θα μπορεί να διαχειρίζεται τη διευκόλυνση από το My Cyta.

**3.2.1.8** Οι κλήσεις μεταξύ των τηλεφωνικών αριθμών του ίδιου Συνδρομητή που είναι καταχωρημένοι στην Υπηρεσία και στην ίδια πρόσβαση δεν θα είναι χρεώσιμες, ενώ οι υπόλοιπες εθνικές και διεθνείς κλήσεις του Συνδρομητή θα τιμολογούνται με βάση το πακέτο της υπηρεσίας ευρυζωνικής τηλεφωνίας που έχει ο Συνδρομητής.

**3.2.1.9** Ο Συνδρομητής μπορεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία για την ταυτόχρονη διεξαγωγή φωνητικών κλήσεων με βάση τον αριθμό των ταυτόχρονων συνδιαλέξεων που έχει επιλέξει και τη χωρητικότητα της Υπηρεσίας Internet ή της Υπηρεσίας DSL Access ή της Υπηρεσίας Ethernet που χρησιμοποιεί στο κάθε υποστατικό στο οποίο παρέχεται η Υπηρεσία.

**3.2.1.10** Ο Συνδρομητής μπορεί να προγραμματίσει μέχρι και δύο θερματικές συσκευές με τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό. Νοείται ότι σε μια τέτοια περίπτωση οι συσκευές θα ηχούν ταυτόχρονα και στην πρώτη που θα απαντηθεί θα ενεργοποιείται η κλήση. Η διαχείριση και παραμετροποίηση της Υπηρεσίας γίνεται ηλεκτρονικά μέσω του My Cyta.

### **3.2.2 Business Telephony for PBX**

**3.2.2.1** Η Υπηρεσία Business Telephony for PBX και χρήση Private IP, παρέχεται σε Συνδρομητές που διατηρούν ιδιωτικό τηλεφωνικό σύστημα (PBX) και προσφέρει τη διασύνδεση του PBX του Συνδρομητή στο ιδιωτικό δίκτυο φωνής της Cyta μέσω του πρωτοκόλλου SIP και χρήση Private IP. Παρέχεται διασύνδεση τόσο για PBX με διεπαφές SIP, όσο και για PBX με διεπαφές ISDN (βασικού ή πρωτεύοντος ρυθμού).

**3.2.2.2** Μέσω της διασύνδεσης ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί ενδοεταιρικές και εξωτερικές τηλεφωνικές κλήσεις, διεθνείς και εθνικές.

**3.2.2.3** Ο Συνδρομητής μπορεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία Business Telephony for PBX για την ταυτόχρονη διεξαγωγή φωνητικών κλήσεων με βάση τον αριθμό των ταυτόχρονων συνδιαλέξεων που έχει επιλέξει και τη χωρητικότητα της Υπηρεσίας Internet ή της Υπηρεσίας - DSL Access ή της Υπηρεσίας Ethernet που χρησιμοποιεί στο κάθε υποστατικό στο οποίο παρέχεται η Υπηρεσία.

**3.2.2.4** Οι κλήσεις μεταξύ των τηλεφωνικών αριθμών του ίδιου Συνδρομητή που είναι καταχωρημένοι στην Υπηρεσία δεν είναι χρεώσιμες, ενώ οι υπόλοιπες εθνικές και διεθνείς κλήσεις του Συνδρομητή θα τιμολογούνται με βάση το πακέτο της υπηρεσίας ευρυζωνικής τηλεφωνίας που έχει ο Συνδρομητής.

**3.2.2.5** Η διαχείριση της Υπηρεσίας μπορεί να γίνεται από τον Συνδρομητή μέσω του My Cyta.

### **3.2.3 Sip Trunking Over the Cloud**

**3.2.3.1** Η Υπηρεσία Sip Trunking over the Cloud παρέχει τη διασύνδεση του ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX) του Συνδρομητή στο ιδιωτικό δίκτυο φωνής της Cyta μέσω του πρωτοκόλλου SIP με χρήση Public IP.

**3.2.3.2** Η σύνδεση διαδικτύου που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής για να συνδέσει την υπηρεσία είναι αποκλειστική ευθύνη του Συνδρομητή. Ο Συνδρομητής θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η χωρητικότητα της σύνδεσης που χρησιμοποιεί είναι αντίστοιχη με τις ταυτόχρονες κλήσεις που επιθυμεί ο Συνδρομητής. Σε αντίθεση περίπτωση αναμένεται να δημιουργούνται χαμένες κλήσεις.

**3.2.3.3** Μέσω της διασύνδεσης ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί ενδοεταιρικές και εξωτερικές τηλεφωνικές κλήσεις, διεθνείς και εθνικές.

**3.2.3.4** Ο Συνδρομητής μπορεί να πραγματοποιήσει ταυτόχρονη διεξαγωγή φωνητικών κλήσεων με βάση τον αριθμό των ταυτόχρονων συνδιαλέξεων που έχει επιλέξει.

**3.2.3.5** Οι κλήσεις μεταξύ των τηλεφωνικών αριθμών του ίδιου Συνδρομητή που είναι καταχωρημένοι στην Υπηρεσία Sip Trunking over the Cloud δεν είναι χρεώσιμες, ενώ οι υπόλοιπες εθνικές και διεθνείς κλήσεις του Συνδρομητή θα τιμολογούνται με βάση το πακέτο της υπηρεσίας ευρυζωνικής τηλεφωνίας που έχει ο Συνδρομητής.

**3.2.3.6** Η Υπηρεσία δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται για οποιοδήποτε είδος μαζικών κλήσεων, κλήσεων πρόβλεψης, κλήσεων τηλεμάρκετινγκ ή οποιασδήποτε άλλης αυτοματοποιημένης ενεργοποίησης κλήσεων από κατάλογο εκτός Κύπρου. Η χρήση της Υπηρεσίας για τέτοιο σκοπό μπορεί να προσφερθεί σε περιορισμένο αριθμό χωρών, μετά από σχετική έγκριση.

**3.2.3.7** Η διαχείριση της Υπηρεσίας μπορεί να γίνεται από τον Συνδρομητή μέσω του My Cyta.

**3.2.4.1** Με την επιφύλαξη του όρου 5.24 πιο κάτω, η σύνδεση των υπηρεσιών Telephony Small Business, Business Telephony, Business Telephony for PBX και SIP Trunking over Cloud θα πραγματοποιηθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή των Υπηρεσιών, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή, ή εάν δοθεί ειδοποίηση σύμφωνα με τον όρο 5.12 πιο κάτω

**3.2.4.2** Με την επιφύλαξη του όρου 5.24 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην Υπηρεσία αυτή θα αποκαθίσταται μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες, από την αναφορά της βλάβης.

## **4 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**4.1** Για την παροχή της Υπηρεσίας απαιτείται η ύπαρξη σύνδεσης στην Υπηρεσία DSL Access ή στην Υπηρεσία Internet ή στην Υπηρεσία Ethernet της Cyta. Η παροχή περιορίζεται σε μία Υπηρεσία ανά προϊόν DSL Access, Internet ή Ethernet. Για τη λειτουργία της Υπηρεσίας γίνεται αντικατάσταση του DSL Modem με το

Modem της Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία δεν παρέχεται μέσω γραμμής ISDN.

**4.2** Για τις Υπηρεσίες Business Telephony, Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud, η αναγκαία χωρητικότητα της σύνδεσης υπολογίζεται ανάλογα με τις ταυτόχρονες κλήσεις που επιθυμεί ο Συνδρομητής.

**4.3** Η Cyta θα προμηθεύσει τον Συνδρομητή με σχετικό ηλεκτρονικό χειριδίδιο χρήσης στο οποίο περιλαμβάνονται οδηγίες ενεργοποίησης της Υπηρεσίας από τον ίδιο τον Συνδρομητή.

**4.4** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για περιστασιακές αδυναμίες πρόσβασης ή μη ικανοποιητική ποιότητα. Η Υπηρεσία ενδέχεται να διακόπτεται σε περίπτωση διακοπής της Υπηρεσίας DSL Access ή της Υπηρεσίας Internet ή της υπηρεσίας Ethernet.

**4.5** Η Cyta δεν θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση χρεώσεων στον τηλεφωνικό λογαριασμό του Συνδρομητή που προέκυψαν από απάτη στο ιδιωτικό τηλεφωνικό του κέντρο (PBX).

#### **5 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ CYTA**

**5.1** Η Cyta αναλαμβάνει σύμφωνα με τον περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο και τους εκάστοτε ισχύοντες Περί Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς, οι οποίοι αποτελούν μέρος των όρων αυτών, να εγκαταστήσει και να συντηρεί στο υποστατικό του Συνδρομητή, το Modem Υπηρεσίας και να παρέχει την Υπηρεσία.

**5.2** Η Cyta θα διασφαλίζει τη μετάδοση, μεταξύ τερματικών σημείων του δικτύου σε σταθερές θέσεις, λόγου, ακουστικών πληροφοριών, εικόνων και δεδομένων εύρους ζώνης τουλάχιστον 3,1 kHz και θα επιτρέπει την πραγματοποίηση:

(α) εθνικών και διεθνών τηλεφωνικών κλήσεων προς και από το σημείο σύνδεσης,

(β) επικοινωνιών τηλεομοιοτυπίας (ομάδας III, σύμφωνα με τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) στη "σειρά T")

(γ) μεταδόσεων δεδομένων φωνητικής ζώνης με ταχύτητα προς το χρήστη τουλάχιστον 14,4Kbit/s.

**5.3** Η Cyta, θα παρέχει στον Συνδρομητή πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών κατάλογου, δικαίωμα εγγραφής ή άρνησης εγγραφής στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου, πρόσθετες υπηρεσίες, ευκολίες και ειδικά τιμολογιακά πακέτα εάν είναι άτομο χαμηλού εισοδήματος ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, καθώς και δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

**5.4** Η Cyta δεν είναι υποχρεωμένη να ρυθμίσει τον εξοπλισμό του Συνδρομητή πέραν του Διαποδιαμορφωτή Υπηρεσίας (όπως π.χ. τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή). Η υποχρέωση της Cyta είναι να ενεργοποιήσει και να επιβεβαιώσει τη σωστή λειτουργία της Υπηρεσίας μέχρι το σημείο διασύνδεσής της στο Δίκτυο.

**5.5** Η Cyta έχει την ευθύνη συντήρησης του Modem Υπηρεσίας, του Εξοπλισμού Σύνδεσης Τηλεφωνικών Αριθμών και του Μετατροπέα σήματος SIP σε ISDN, τα οποία παραμένουν ιδιοκτησία της Cyta. Η υποχρέωση της Cyta για συντήρηση περιλαμβάνει ρύθμιση του Modem Υπηρεσίας, του Εξοπλισμού Σύνδεσης Τηλεφωνικών Αριθμών και του Μετατροπέα σήματος SIP σε ISDN ή/και διόρθωση των τυχόν εμφανιζόμενων βλαβών ή/και αντικατάστασή τους, εφ' όσον η φθορά ή βλάβη προέρχεται από συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά. Εάν η φθορά ή βλάβη δεν προέρχεται από συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά και προκύπτει ανάγκη αντικατάστασης του Modem Υπηρεσίας ή/και του Εξοπλισμού Σύνδεσης Τηλεφωνικών Αριθμών ή/και του Μετατροπέα σήματος SIP σε ISDN, η Cyta θα τα αντικαθιστά, αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta με το κόστος του εξοπλισμού που θα αντικατασταθεί τα υλικά και τα εργατικά που χρειάζονται και θα χρεώνονται στο μηνιαίο λογαριασμό του.

**5.6** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη αναφορικά με τον εξοπλισμό που θα προμηθευτεί ο Συνδρομητής από τρίτους για σκοπούς χρήσης της Υπηρεσίας. Η ευθύνη της Cyta αναφορικά με τον εξοπλισμό που θα προμηθευτεί ο Συνδρομητής από τη Cyta για σκοπούς χρήσης της Υπηρεσίας, καθορίζεται με τους όρους πώλησης τερματικών συσκευών και όχι στους παρόντες όρους.

**5.7** Η Cyta μπορεί να διακόπτει την Υπηρεσία για σκοπούς συντήρησης, διόρθωσης βλαβών ή ελέγχου ποιότητας, χωρίς να επηρεάζεται η υποχρέωση του Συνδρομητή να πληρώνει τα τέλη της Υπηρεσίας.

**5.8** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα διενέργειας κλήσεων έκτακτης ανάγκης μέσω της Υπηρεσίας. Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας εκτός των υποστατικών του Συνδρομητή, οι πληροφορίες τοποθεσίας του Συνδρομητή που θα αποστέλλονται στην αστυνομία όταν διενεργούνται κλήσεις έκτακτης ανάγκης θα βασίζονται στη διεύθυνση εγκατάστασης της υπηρεσίας και δεν υποχρεούνται να είναι ανακριβείς. Σημειώνεται επίσης ότι στην περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος διακόπτεται και η λειτουργία της Υπηρεσίας και κατ' επέκταση ο Συνδρομητής θα πρέπει να χρησιμοποιήσει άλλους τρόπους για κλήσεις έκτακτης ανάγκης.

**5.9** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα να καλεί στελώς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης "112".

**5.10** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής διενεργήσει κλήσεις έκτακτης ανάγκης μέσω της Υπηρεσίας προς τους αριθμούς 112 ή/και 199 ενώ βρίσκεται στο εξωτερικό, η κλήση θα δρομολογείται στις αρμόδιες αρχές διαχείρισης κλήσεων έκτακτης ανάγκης της Κυπριακής Δημοκρατίας και όχι στις αρχές της χώρας στην οποία βρίσκεται ο Συνδρομητής.

**5.11** Η Υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και νομαδικά (εκτός της μόνιμης διεύθυνσης που δηλώνει ο Συνδρομητής), αλλά δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση της Υπηρεσίας νομαδικά επί μονίμου βάσεως εκτός των γεωγραφικών ορίων για τα οποία εκχωρήθηκε ο τηλεφωνικός αριθμός. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι γίνεται επί μονίμου βάσεως χρήση του τηλεφωνικού αριθμού εκτός των ορίων της γεωγραφικής περιοχής για την οποία εκχωρήθηκε ο γεωγραφικός αριθμός, η Cyta διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει μόνιμα ή/και να αναστείλει προσωρινά την παροχή της Υπηρεσίας.

**5.12** Στις περιπτώσεις εκείνες όπου η Cyta δεν δύναται να υλοποιήσει αίτημα για παροχή σύνδεσης στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο υποχρεούται να αποστείλει στο Συνδρομητή έγγραφη απάντηση, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης, στην οποία να

περιγράφονται αναλυτικά οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος και να περιλαμβάνεται ενημέρωση του Συνδρομητή ότι δύναται να προσφύγει στον Επίτροπο σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο 112(I)2004.

**5.13** Ο Συνδρομητής μπορεί να ζητήσει:

(α) τη μεταφορά της τηλεφωνικής του σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση εντός της περιοχής του σταθερού τηλεφωνικού δικτύου, σε χώρο του οποίου έχει την κυριότητα, νομή ή χρήση.

(β) την εκχώρηση της τηλεφωνικής του σύνδεσης σε άλλο πρόσωπο με την υποβολή των κατάλληλων δηλώσεων και την εξόφληση όλων των οφειλών προς τη Cyta, νοουμένου ότι ο εκδοχέας έχει κυριότητα, νομή ή χρήση του χώρου στο οποίο είναι εγκατεστημένη και λειτουργεί η τηλεφωνική σύνδεση.

(γ) την προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 (έξι) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

(δ) την οριστική διακοπή της τηλεφωνικής του σύνδεσης.

(ε) την παροχή αναλυτικού λογαριασμού όπως ορίζεται στη Γενική Σύμβαση.

**5.14** Η Cyta θα διασφαλίζει ότι, μετά από σχετική αίτηση του Συνδρομητή του προσφέρει:

(α) φορητότητα γεωγραφικών αριθμών που περιορίζεται εντός κάθε αριθμοδοτικής περιοχής σύμφωνα με κωδικό προορισμού στο Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας και

(β) φορητότητα μη γεωγραφικών αριθμών (εκτός από τη φορητότητα κινητών αριθμών) ως τις κατηγορίες αριθμών που αναφέρονται στο Παράρτημα "I" του περί Φορητότητας Αριθμών Διατάγματος (Κ.Δ.Π.565/2003), ενεργώντας, ανάλογα με την περίπτωση, ως Παροχέας Δότης ή Παροχέας Δέκτης.

**5.15** Η Υπηρεσία έχει σχεδιαστεί και υλοποιηθεί για να προσφέρει στον Συνδρομητή ασφάλεια, αξιοπιστία και προστασία από κακόβουλες επιθέσεις μέχρι το σημείο διασύνδεσής της στο ευρύτερο διαδίκτυο.

**5.16** Στην Υπηρεσία Sip Trunking Over the Cloud η ασφάλεια της υπηρεσίας από το σημείο διασύνδεσης στο Δίκτυο της Cyta και μέχρι το PBX του Συνδρομητή αφορά αποκλειστικά το Συνδρομητή.

**5.17** Στις Υπηρεσίες Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud απαιτείται συνεχής πιστοποίηση της επικοινωνίας του PBX του Συνδρομητή με το τηλεφωνικό δίκτυο της Cyta. Αυτό σημαίνει ότι το PBX πρέπει να διαμορφωθεί ώστε να πιστοποιούνται κάθε 6 δευτερόλεπτα Κωδικοί Πιστοποίησης SIP.

**5.18** Ο αριθμός κλήσης του Συνδρομητή καθορίζεται από τη Cyta και μπορεί να αντικατασταθεί κατόπιν αίτησης του Συνδρομητή, με την καταβολή του ανάλογου τέλους ή από τη Cyta μέσα στα πλαίσια ευρύτερης αλλαγής στο σύστημα αριθμοδότησης. Η ικανοποίηση τέτοιου αιτήματος από τον Συνδρομητή εναπόκειται στην κρίση της Cyta.

**5.19** Η Cyta θα παρέχει δωρεάν στον Συνδρομητή, κατόπιν αίτησής του, το βασικό επίπεδο αναλυτικών λογαριασμών.

**5.20** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα σταδιακής αποπληρωμής των τελών σύνδεσης με το δημόσιο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο. Το μέγιστο διάστημα σταδιακής αποπληρωμής των εν λόγω τελών σύνδεσης δεν θα είναι μικρότερο από τρεις (3) μήνες.

**5.21** Η Cyta θα επιτρέπει στον Συνδρομητή την πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες οποιουδήποτε παροχέα σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών έχει διασυνδεθεί με το σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό της δίκτυο, με δυνατότητα επιλογής ανά κλήση με τη χρησιμοποίηση προθέματος επιλογής φορέα και μέσω προεπιλογής με δυνατότητα υπέρβασης ανά κλήση οποιασδήποτε προεπιλεγμένης επιλογής με τη χρησιμοποίηση προθέματος επιλογής φορέα.

**5.22** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στους όρους 3.1.2.6 και 3.2.4.1 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας, για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της υπηρεσίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**5.23** Σε περίπτωση παράλειψης άρσης βλάβης εντός της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 5.24 πιο κάτω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή ημέρα που η υπηρεσία βρίσκεται εκτός λειτουργίας, με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) της εκάστοτε σε ισχύ μηνιαίας συνδρομής που αφορά την υπηρεσία για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η ελάχιστη αποζημίωση που θα παραχωρείται στον Συνδρομητή καθορίζεται στο €1. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην άρση βλάβης περιορίζεται σε ένα μηνιαίο τέλος συνδρομής.

**5.24** Οι όροι 3.1.2.6, 3.1.2.7, 3.2.4.1 και 3.2.4.2, 5.22, 5.23 πιο πάνω δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας ή στην άρση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή της Υπηρεσίας Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας.
3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.
4. Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.
5. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Cyta.
6. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη Cyta (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.).



7. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
8. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.
10. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Ευρωζωνικής Τηλεφωνίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.
11. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Ευρωζωνικής Τηλεφωνίας δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.
12. Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.
13. Όταν η Cyta προσφέρει εναλλακτική λύση στον Συνδρομητή.

**5.25** Οι τηλεφωνικές συνδέσεις ανήκουν στην κυριότητα της Cyta και στον Συνδρομητή παρέχεται μόνο το δικαίωμα χρήσης. Οι τηλεφωνικές εγκαταστάσεις του Συνδρομητή ανήκουν στην κυριότητά του και η Cyta θα έχει το δικαίωμα ελέγχου αυτών.

## 6 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

**6.1** Ο Συνδρομητής έχει τις πιο κάτω υποχρεώσεις:

- (α) Να έχει την κυριότητα, νομική ή χρήση του χώρου στον οποίο θα εγκατασταθεί η τηλεφωνική σύνδεση.
- (β) Να επιδιορθώνει βλάβες ή να τροποποιεί την τηλεφωνική του εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου και τις προδιαγραφές της Cyta.
- (γ) Να είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και συντήρηση του δικτύου της οικοδομής το οποίο δίκτυο αρχίζει από τον κύριο καταναμητή που βρίσκεται εντός ή εκτός της οικοδομής.
- (δ) Σε περίπτωση που η τηλεφωνική εγκατάσταση του Συνδρομητή προκαλέσει με οποιοδήποτε τρόπο και για οποιαδήποτε αιτία ζημιά στο δίκτυο της Cyta ή ατύχημα ή ζημιά σε υπαλλήλους ή σε περιουσία της Cyta ή σε οποιοδήποτε τρίτο μέσω του δικτύου της Cyta, η Cyta έχει το δικαίωμα να απαιτήσει αποζημιώσεις από τον Συνδρομητή.
- (ε) Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται κατασκευή δικτύου για την παροχή της Υπηρεσίας, ο Συνδρομητής θα προκαταβάλλει τις σχετικές δαπάνες που προβλέπονται στο Τιμολόγιο της Cyta.

**6.2** Ο Συνδρομητής υποχρεούται να εξοφλεί τον τηλεφωνικό του λογαριασμό εντός της ταχθείσας σε αυτόν προθεσμίας. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού του, η Cyta θα έχει το δικαίωμα να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών του Συνδρομητή σύμφωνα με τον όρο 6.3 πιο κάτω.

**6.3** Στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής δεν έχει εξοφλήσει εμπρόθεσμα το λογαριασμό για την παροχή ευρωζωνικής τηλεφωνικής υπηρεσίας, η Cyta:

- (α) αποστέλλει έγγραφη ειδοποίηση στη διεύθυνση που της έχει υποδείξει ο Συνδρομητής να αποστέλλονται οι εν λόγω λογαριασμοί, στην οποία αναφέρει ότι στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής δεν έχει εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό:
  - (i) μετά την παρέλευση 20 ημερών από την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης ο Συνδρομητής δεν θα έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις μέσω της εν λόγω τηλεφωνικής σύνδεσης εξαιρουμένων των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.
  - (ii) μετά την παρέλευση 30 ημερών από την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης θα διακοπεί οριστικά η παροχή της τηλεφωνικής υπηρεσίας στον Συνδρομητή, ήτοι και των εισερχομένων κλήσεων.
- (β) Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας της παραγράφου (α) πιο πάνω, η Cyta δεν θα διακόψει οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία σταθερών ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρέχει στο Συνδρομητή, στο βαθμό όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό, με την αιτιολογία της διακοπής της συγκεκριμένης τηλεφωνικής υπηρεσίας η οποία δεν είχε εξοφληθεί.
- (γ) Στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής ακολουθώντας τη διαδικασία της παραγράφου (α) πιο πάνω διακόψει την παροχή της ευρωζωνικής τηλεφωνικής υπηρεσίας στον Συνδρομητή, η εν λόγω διακοπή θα περιορίζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία που δεν έχει εξοφληθεί, εκτός εάν:
  - (i) Ο Συνδρομητής καθυστερεί επανειλημμένα (τουλάχιστον τρεις (3) φορές), την εξόφληση των τηλεφωνικών λογαριασμών.
  - (ii) Ο Συνδρομητής επανειλημμένα δεν εξοφλεί τους τηλεφωνικούς λογαριασμούς.
  - (iii) Έχει εξακριβωθεί απάτη από τον Συνδρομητή εις βάρος της Cyta.

Νοείται ότι για τους σκοπούς εφαρμογής της παραγράφου (γ) (i) και (ii) πιο πάνω, η λέξη "επανειλημμένα" σημαίνει τρεις φορές εντός ενός έτους και δύο φορές εντός ενός έτους αντίστοιχα, για κάθε συγκεκριμένη παρεχόμενη υπηρεσία από τη Cyta προς τον Συνδρομητή.

**6.4** Ο Συνδρομητής θα πρέπει να δώσει πρόσβαση στο υποστατικό του για το προσωπικό της Cyta που θα εγκαταστήσει το Modem Υπηρεσίας. Σε περίπτωση που το προσωπικό της Cyta θα πρέπει να διασχίσει ή να μπει σε υποστατικό κάποιου άλλου για να εγκαταστήσει την Υπηρεσία, ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος να λάβει τη συγκατάθεσή του.

**6.5** Το δίκτυο της οικοδομής θα εγκαθίσταται από τον Συνδρομητή.

**6.6** Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των Κωδικών Πρόσβασης, των Κωδικών Σύνδεσης Συσκευής SIP και του Κωδικού Πιστοποίησης (Authentication Number) για την υπηρεσία Business Telephony for PBX, των κωδικών της Εφαρμογής Tel OnTheGo και των κωδικών σύνδεσης στο My Cyta. Σε περίπτωση απώλειας τους οφείλει να τους επανακαθορίσει ή να ενημερώσει αμέσως τη Cyta (στο τηλέφωνο 132, 150 ή 80000197). Ο Συνδρομητής αντιλαμβάνεται ότι σε περίπτωση απώλειας των πιο πάνω κωδικών και εκμετάλλευσής τους από τρίτους χωρίς εξουσιοδότηση, όλες οι τυχόν χρεώσεις που θα προκύψουν, θα βαρύνουν τον Συνδρομητή.

**6.7** Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει ότι για την υλοποίηση των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud απαιτείται διαμόρφωση και

παραμετροποίηση του PBX ώστε να λειτουργεί απρόσκοπτα με το τηλεφωνικό δίκτυο της Cyta.

**6.8** Ο Συνδρομητής των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη σύνδεση που θα χρησιμοποιήσει για τη δρομολόγηση της τηλεφωνικής κίνησης από και προς το PBX του.

**6.9** Ο Συνδρομητής των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud θα πρέπει να διασφαλίσει την εφαρμογή των πιο κάτω συστάσεων ασφαλείας της Υπηρεσίας του:

**6.9.1** Ο Συνδρομητής των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud θα πρέπει να περιορίζει, όπου αυτό ισχύει, τους κανόνες που διέπουν τη διεξαγωγή εξερχόμενων κλήσεων από το PBX του ώστε να επιτρέπει κλήσεις ΜΟΝΟ προς συγκεκριμένες χώρες, ελαχιστοποιώντας έτσι την πιθανότητα δόλιων κλήσεων σε χώρες υψηλού κινδύνου με ψηλές χρεώσεις κλήσεων.

**6.9.2** Ο Συνδρομητής των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud θα πρέπει να εφαρμόσει ένα δυνατό κωδικό ταυτοποίησης και πιστοποίησης μεταξύ των τηλεφωνικών συσκευών VoIP και του PBX του, ώστε να παρέχεται ασφάλεια και σε αυτό το επίπεδο. Δυνατοί κωδικοί είναι οι κωδικοί που αποτελούνται από συνδυασμό κεφαλαίων και μικρών γραμμάτων, αριθμούς και ειδικούς χαρακτήρες και είναι μεγαλύτεροι από 8 ψηφία.

**6.9.3** Ο Συνδρομητής των Υπηρεσιών Business Telephony for PBX και Sip Trunking Over the Cloud θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι στην απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου στο PBX σύστημά του που χρησιμοποιεί έχει εφαρμόσει ισχυρό κώδικα πιστοποίησης, κρυπτογραφημένο και ασφαλές πρωτόκολλο πρόσβασης καθώς και περιορισμό των διευθύνσεων IP μέσω των οποίων μπορεί κάποιος να συνδεθεί στο PBX.

**6.10** Η μεταπώληση της Υπηρεσίας Sip Trunking Over the Cloud από τον Συνδρομητή απαγορεύεται.

## 7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

**7.1** Τα μέρη αναγνωρίζουν ότι η Υπηρεσία παρέχεται στην κατάσταση που βρίσκεται και ότι είναι δυνατό να προκληθούν διακοπές ή υποβάθμιση της ποιότητας ή διαταραχές της Υπηρεσίας από ηλεκτρικές ή μηχανικές βλάβες ή άλλη αιτία. Σε κάθε τέτοια περίπτωση, η ευθύνη της Cyta περιορίζεται στην καλή τη πίστη προσπάθεια αποκατάστασης της Υπηρεσίας.

**7.2** Η Cyta δεν ευθύνεται για τυχόν αλλαγές στη διαρρύθμιση του χώρου του Συνδρομητή λόγω της εγκατάστασης του Modem και της Υπηρεσίας.

**7.3** Η Cyta δεν έχει οποιαδήποτε ευθύνη για περιστασιακές αδυναμίες πρόσβασης ή μη ικανοποιητική ποιότητα ή ταχύτητα. Η Υπηρεσία διακόπτεται σε περίπτωση διακοπής της Υπηρεσίας DSL Access, Internet ή της Υπηρεσίας Ethernet.

## 8 ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Η Υπηρεσία θα πρέπει να είναι σύμφωνη και να συνάδει με τους Νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας και τους περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς. Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του όρου αυτού, απαγορεύονται οποιοσδήποτε ενέργειες από τον Συνδρομητή που:

- α. θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους και/ή τη Δημόσια τάξη και/ή αντίκειται στους κείμενους Νόμους ή τα χρηστά ήθη,
- β. παρενοχλούν πρόσωπα,
- γ. αποτελούν χρήση των μέσων τηλεπικοινωνίας κατά τρόπο μη σύμφωνο προς τον προορισμό τους,
- δ. είναι ενάντια στο Νόμο ή παραλείπουν οτιδήποτε απαιτεί ο Νόμος,
- ε. συνιστούν ποινικό αδίκημα ή προτροπή για διάπραξη ποινικού αδικήματος,
- στ. συνιστούν αστικό αδίκημα εναντίον οποιουδήποτε ατόμου ή προτροπή για διάπραξη αστικού αδικήματος,
- ζ. είναι ανήθικου περιεχομένου ή προτρέπουν ανήθικη συμπεριφορά ή είναι ερωτικής φύσης ή περιεχομένου,
- η. προσβάλλουν την πίστη και/ή τις αρχές και/ή τις θρησκευτικές πεποιθήσεις οποιουδήποτε ατόμου,
- θ. επεμβαίνουν στα συνταγματικά δικαιώματα του ατόμου,
- ι. παραβιάζουν το καλό όνομα της Cyta,
  - ια. προάγουν ή εκφράζουν ρατσιστικές ή σεξουαλικές ή άλλες διακρίσεις,
  - ιβ. αναφέρονται σε δραστηριότητες επωνύμων προσώπων ή υπονοούν συγκεκριμένα πρόσωπα ανωνύμων χωρίς τη γραπτή συγκατάθεσή τους ή επεμβαίνουν στην ιδιωτική ζωή οποιουδήποτε ατόμου,
  - ιγ. προτρέπουν οποιουδήποτε πρόσωπο να ασχοληθεί με επικίνδυνες δραστηριότητες ή να χρησιμοποιήσει επικίνδυνες ουσίες.

## 9 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

**9.1** Ο Συνδρομητής θα αποζημιώνει πλήρως (indemnify) τη Cyta και θα τη διατηρεί ανεπηρεάστη και ανέπαφη από κάθε αγωγή ή απαίτηση που δυνατόν να εγερθεί εναντίον της ή απόφαση που δυνατόν να εκδοθεί εναντίον της (συμπεριλαμβανομένων δικηγορικών εξόδων) που προέρχεται από οποιαδήποτε αιτία αγωγής που πηγάζει από την εκτέλεση της παρούσας Συμφωνίας ή τη χρήση ή άλλως πως από τη χρήση των λογισμικών της Υπηρεσίας ή της Υπηρεσίας από τον Συνδρομητή. Νοείται ότι σε κάθε τέτοια περίπτωση η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή αμέσως περί της έγγραφης οποιασδήποτε απαίτησης εναντίον της και θα παρέχει στον Συνδρομητή κάθε ευκαιρία και βοήθεια στην υπεράσπιση της απαίτησης και δεν θα προβαίνει σε οποιαδήποτε παραδοχή ή συμβιβασμό ή άλλη ενέργεια που δυνατόν να επηρεάσει την υπεράσπιση της απαίτησης χωρίς την έγκριση του Συνδρομητή εκτός εάν ο Συνδρομητής αποτύχει να αναλάβει την υπεράσπιση της απαίτησης μετά πάροδο δεκαπέντε ημερών από την ειδοποίησή του. **9.2** Η Cyta δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημιά (συμπεριλαμβανομένων άμεσων, έμμεσων ζημιών ή άλλης ζημιάς, απώλειας εσόδων, κέρδους ή εργασίας ή επιχείρησης) που δυνατόν να υποστεί ο

Συνδρομητής εξαιτίας οποιασδήποτε διακοπής ή διαταραχής της ποιότητας ή υποβάθμισης της Υπηρεσίας ή της ανικανότητας της Cyta να αποκαταστήσει την Υπηρεσία.

**9.3** Κανένα μέρος δεν θα ευθύνεται σε περίπτωση παράβασης συμφωνίας ή αστικού αδικήματος που πηγάζει από τη Συμφωνία για οποιοδήποτε έμμεσες ή επακόλουθες ζημιές, απώλειες ή βλάβη οποιασδήποτε φύσης περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό απώλεια εσόδων, κέρδους, εργασίας ή επιχείρησης.

**9.4** Η Cyta δεν γνωρίζει τους σκοπούς για τους οποίους ο Συνδρομητής θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες και ως εκ τούτου, εκτός και στην έκταση που προνοείται ρητά στην παρούσα η Cyta δεν έχει κάνει και δεν θα θεωρείται ότι έκανε οποιοδήποτε παραστάσεις ή ότι έχει δώσει οποιοδήποτε εγγυήσεις ποιότητας, εμπιστευσιμότητας, ή καταλληλότητας για τους σκοπούς ταχύτητας ή άλλης είτε προνοείται σε Νόμο ή εξυπακούετο ως όρος είτε διαφορετικά.

**9.5** Η Cyta δύναται να διακόπτει την παροχή της Υπηρεσίας και να ζητήσει νόμιμες αποζημιώσεις, εάν κατά την απόλυτη κρίση της παραβιάζονται οποιοδήποτε Νόμο και/ή Κανονισμοί και/ή οποιοδήποτε από τους παρόντες Ειδικούς Όρους.

## 10 ΔΙΑΦΟΡΑ

# ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα δίδουν την Υπηρεσία Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας της Cyta.

**2** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη συνδρομητική κινητή τηλεφωνία η οποία παρέχει τη δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας ή ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ του Συνδρομητή και συνδρομητών άλλων υπηρεσιών της Cyta, καθώς και με συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας ή άλλων υπηρεσιών που παρέχονται από άλλα δίκτυο. Επιπρόσθετο η Cyta θα παρέχει τη διευκόλυνση διεθνούς περιαγωγής όταν ο Συνδρομητής βρίσκεται σε χώρες του εξωτερικού με τις οποίες η Cyta έχει συνάψει συμφωνία διεθνούς περιαγωγής, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή.

Η Cyta εφαρμόζει τον κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για διεθνή περιαγωγή δεδομένων με στόχο την προστασία των συνδρομητών, με βάση τον οποίο ο συνδρομητής ειδοποιείται μόλις ο λογαριασμός του φτάσει στο όριο που καθορίζεται από τη Cyta και μπαίνει φραγή στην περιαγωγή δεδομένων. Ο συνδρομητής μπορεί να αυξήσει το όριο περιαγωγής δεδομένων κατόπιν εντολής του.

**3** Με την επιφύλαξη του όρου 17.2 πιο κάτω, η παροχή της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας θα πραγματοποιείται εντός εβδομήντα (7) ωρών από την υποβολή αίτησης σε Cytashop, ή στους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους (συνεργάτες) της Cyta εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή. Κατά την παροχή της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας, η Cyta θα παραχωρήσει στον Συνδρομητή την κάρτα SIM και τον αριθμό κλήσης. Η κάρτα SIM παρέχει πρόσβαση στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Cyta και αποτελεί ιδιοκτησία της Cyta.

**4** Η Cyta, θα παρέχει στον Συνδρομητή πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου, δικαίωμα εγγραφής ή άρνησης εγγραφής στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου, πρόσθετες υπηρεσίες, δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και ευκολίες, ενώ δύναται να παρέχει ειδικά τιμολογιακά πακέτα..

**5** Η προμήθεια του τηλεφωνικού τερματικού εξοπλισμού γίνεται από τον Συνδρομητή και η συντήρησή του αποτελεί ευθύνη του Συνδρομητή.

**6** Ο Συνδρομητής υποχρεούται να εξοφλεί τον τηλεφωνικό του λογαριασμό εντός της ταχθείσας σ' αυτόν προθεσμίας. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού του, η Cyta θα έχει το δικαίωμα να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών του Συνδρομητή σύμφωνα με τον όρο 7 πιο κάτω.

**7** Στην περίπτωση όπου ο Συνδρομητής δεν έχει εξοφλήσει εμπρόθεσμο το λογαριασμό για την παροχή συνδρομητικής κινητής τηλεφωνικής υπηρεσίας, η Cyta:

α) αποστέλλει έγγραφη ειδοποίηση στη διεύθυνση αποστολής λογαριασμού με την οποία ενημερώνει το Συνδρομητή ότι η εξόφληση του λογαριασμού του εκκρεμεί.

β) μετά την παρέλευση τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης, δύναται να διακόψει τη δυνατότητα πραγματοποίησης εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων μέσω της εν λόγω τηλεφωνικής σύνδεσης, εξαιρουμένων των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

γ) δύναται να διακόψει οριστικά την παροχή της τηλεφωνικής υπηρεσίας του Συνδρομητή.

**8** Ο αριθμός κλήσης του Συνδρομητή καθορίζεται από τη Cyta και μπορεί να αντικατασταθεί κατόπιν αίτησης του Συνδρομητή, με την καταβολή του ανάλογου τέλους ή από τη Cyta μέσω στο πλαίσιο ευρύτερης αλλαγής στο σύστημα αριθμοδότησης. Η ικανοποίηση τέτοιου αιτήματος από το Συνδρομητή εναπόκειται στην κρίση της Cyta.

**9** Ο Συνδρομητής μπορεί να ζητήσει:

α) Την εκχώρηση της τηλεφωνικής του σύνδεσης σε άλλο πρόσωπο με την υποβολή των κατάλληλων δηλώσεων και την εξόφληση όλων των οφειλών προς τη Cyta.

β) Την προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους. Κατά τη διάρκεια της διακοπής ο Συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλει την ανάλογη ετήσια συνδρομή και κατά την επανασύνδεση το σχετικό τέλος

**10.1** Η Υπηρεσία και το λογισμικό της Υπηρεσίας περιέχει πληροφορίες οι οποίες προστατεύονται από τη νομοθεσία για τα πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, σήματα υπηρεσίας, δικαιώματα ευρεσιτεχνίας ή άλλα δικαιώματα.

**10.2** Οι χρήστες δεν μπορούν να αντιγράψουν, αναπαράγουν, ή διαθέτουν με οποιοδήποτε τρόπο το περιεχόμενο της Υπηρεσίας ή να δημιουργούν προϊόντα που προκύπτουν από το περιεχόμενο της Υπηρεσίας χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Cyta ή οποιοδήποτε εκδότη του περιεχομένου.

**10.3** Σε περίπτωση τερματισμού των παρόντων όρων ή διακοπής της Υπηρεσίας, ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta για το υπόλοιπο αξίας του Εξοπλισμού που θα χρεωθεί στον επόμενο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

**10.4** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ζητήσει προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος αποσύνδεσης δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

**10.5** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές μέρες πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

επανασύνδεσης.

γ) Την οριστική διακοπή της τηλεφωνικής του σύνδεσης.

δ) Την παροχή αναλυτικού λογαριασμού όπως ορίζεται στη Γενική Σύμβαση.

**10** Η Cyta οφείλει να παρέχει στον Συνδρομητή τις εξής διευκολύνσεις:

α) Δωρεάν παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της καλούσας γραμμής για εξερχόμενες κλήσεις.

β) Παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της καλούσας γραμμής για εισερχόμενες κλήσεις. Η διευκόλυνση αυτή παρέχεται δωρεάν νοουμένου ότι ο Συνδρομητής κάνει περιορισμένη χρήση αυτής.

γ) Παρεμπόδιση της ένδειξης ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής στον καλούντα, όταν παρέχεται η ένδειξη της ταυτότητας της συνδεδεμένης γραμμής. δ) Δωρεάν παρεμπόδιση της αυτόματης προώθησης κλήσεων στην τερματική συσκευή του Συνδρομητή από τρίτους.

**11** Ο Συνδρομητής έχει τις πιο κάτω υποχρεώσεις:

α) Να διαφυλάσσει το απόρρητο των προσωπικών κωδικών ασφάλειας που του παρέχονται (PIN-PUK) της κάρτας SIM και να μην τους αποκαλύπτει σε τρίτους.

β) Να ενημερώνει τη Cyta σε περίπτωση απώλειας των αναφερομένων στην παράγραφο (α) πιο πάνω κωδικών ή/και της κάρτας SIM.

γ) Να χρησιμοποιεί την κάρτα SIM για τους σκοπούς που αυτή παραχωρήθηκε και να μην προβαίνει σε οποιοδήποτε παράνομο πράξεις.

**12** Η Cyta αντικαθιστά τις ελαττωματικές ή κατεστραμμένες κάρτες SIM, μετά από αίτηση του πελάτη της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας και η αντικατάσταση θα χρεώνεται με βάση το τιμολόγιο της Cyta.

**13** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή εξυπηρέτηση μέσω των Cytashop, των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων (συνεργατών) της Cyta και μέσω της τηλεφωνικής υπηρεσίας 132 (Κέντρο Τηλεεξυπηρέτησης της Cyta). Η εξυπηρέτηση περιλαμβάνει τη δυνατότητα αποσύνδεσης της υπηρεσίας σε περίπτωση που το τερματικό του πελάτη χαθεί, καθώς και τη δυνατότητα προγραμματισμού νέας κάρτας SIM με τον ίδιο αριθμό τηλεφώνου.

**14** Η Cyta θα επιτρέπει στον Συνδρομητή την πρόσβαση στις τηλεφωνικές υπηρεσίες οποιοδήποτε παροχέα σταθερών τηλεφωνικών υπηρεσιών έχει διασυνδεθεί με το σταθερό ή/και το κινητό δίκτυο τηλεφωνικό της Cyta, με δυνατότητα επιλογής ανά κλήση με τη χρησιμοποίηση προθέματος επιλογής φορέα.

**15** Η Cyta θα παρέχει στον Συνδρομητή τη δυνατότητα να καλεί ατελώς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης "112".

**16** Η Cyta θα διασφαλίζει ότι, μετά από σχετική αίτηση του Συνδρομητή του προσφέρει:

α) φορητότητα αριθμών συνδρομητικής κινητής τηλεφωνίας, σύμφωνα με το περί Φορητότητας Αριθμών (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα του 2017 (Κ.Δ.Π.64/2017), ως τροποποιείται ή αντικαθίσταται από καιρό σε καιρό, ενεργώντας, ανάλογα με την περίπτωση, ως Παροχέας Δότης ή Παροχέας Δέκτης και

β) φορητότητα μεταξύ αριθμών συνδρομητικής κινητής τηλεφωνίας και προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας.

**17.1** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 3 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας, για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**17.2** Οι όροι 3 και 17.1 πιο πάνω, δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Τηλεφωνίας που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.

2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή

της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας,

**3.** Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.

**4.** Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.

**5.** Ανωτέρα βία ή/και άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Cyta.

**6.** Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη Cyta (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.). **7.** Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.

**8.** Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τη Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.

**9.** Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.

**10.** Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.

**11.** Όταν η χρήση της Υπηρεσίας Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας δεν

γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς,

**12.** Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.

**13.** Όταν η Cyta προσφέρει εναλλακτική λύση στον Συνδρομητή.

**14.** Λόγω τεχνικής αδυναμίας εξυπηρέτησης του Συνδρομητή μέσω των συστημάτων πληροφορικής της Cyta.

**18** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

**19** Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει ότι η Υπηρεσία Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας δεν καλύπτει γεωγραφικά όλη την επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας, αλλά μόνο συγκεκριμένο ποσοστό ως καθορίζεται από τις αρμόδιες αρχές της Κυπριακής Δημοκρατίας και ότι η Cyta δεν είναι υποχρεωμένη να καλύψει γεωγραφικά με την Υπηρεσία Συνδρομητικής Κινητής Τηλεφωνίας όλες τις περιοχές της Κυπριακής Δημοκρατίας.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ - DSL ACCESS

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα διέπουν την Υπηρεσία DSL Access της Cyta.

### 2 Ορισμοί

"DSL Modem" σημαίνει το τερματικό το οποίο παραχωρείται από τη Cyta για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών και λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα της ΠΥ-Τ και είναι συμβατό με τον εξοπλισμό κέντρου (DSLAM) της Cyta και περιλαμβάνει φίλτρα ή διαχωριστή.

"Εξοπλισμός" σημαίνει το DSL Modem και τον Εξοπλισμό Splitter/Filter.

"Εξοπλισμός", "Splitter/Filter" σημαίνει το διαχωριστή ή φίλτρο συχνοτήτων, τα οποία παραχωρούνται από τη Cyta και βασίζονται στα διεθνή πρότυπα και προδιαγραφές. Η εγκατάστασή τους εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία των ευρυζωνικών υπηρεσιών και της τηλεφωνίας.

"Συνδρομητής" σημαίνει οποιοδήποτε μέρος σε σύμβαση ηλεκτρονικών επικοινωνιών άλλο από τη Cyta.

"Υπηρεσία" σημαίνει την υπηρεσία DSL Access της Cyta η οποία προσφέρει στους Συνδρομητές πρόσβαση στο ευρυζωνικό δίκτυο της Cyta μέσω υφιστάμενης ή νέας ανεξάρτητης απλής χάλκινης γραμμής. Η πρόσβαση στο ευρυζωνικό δίκτυο της Cyta δεν παρέχεται ξεχωριστά.

**3.1** Με την επιφύλαξη του όρου 10.3 πιο κάτω, η παροχή της Υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή.

**3.2** Η παροχή της Υπηρεσίας είναι δυνατή μόνο στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν διαθέσιμοι κατάλληλοι πόροι δικτύου και η απόσταση και ποιότητα της τηλεφωνικής γραμμής του κάθε Συνδρομητή είναι η κατάλληλη.

**3.3** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για περιστασιακές αδυναμίες πρόσβασης ή μη ικανοποιητικής ποιότητας ή ταχύτητας της Υπηρεσίας.

Νοείται ότι η ταχύτητα που λαμβάνει ο Συνδρομητής κατά τη διεξαγωγή μετρήσεων σε χρονικό διάστημα τριών (3) συνεχόμενων ημερών θα είναι μεγαλύτερη του 80% της ελάχιστης ή συνήθους ταχύτητας που έχει καθορίσει η Cyta. Η μέτρηση της ταχύτητας γίνεται ως περιγράφεται στην ιστοσελίδα της Cyta στο σύνδεσμο "<http://www.cyta.com.cy/speed-test>".

**3.4** Σαφής περιγραφή των ταχυτήτων με τις οποίες η Cyta παρέχει πρόσβαση στο διαδίκτυο στον Συνδρομητή περιλαμβάνεται στην ιστοσελίδα της Cyta στους συνδέσμους "<http://www.cyta.com.cy/internet-home-products>" και "<http://www.cyta.com.cy/internet-business-products>".

**4** Απαγορεύεται η μεταπώληση της Υπηρεσίας (ή μέρους αυτής). Η Υπηρεσία δεν πωλείται σε πάροχους υπηρεσιών διαδικτύου ή άλλους πάροχους υπηρεσιών ευρυζωνικού περιεχομένου.

**5** Η Cyta αναλαμβάνει σύμφωνα με τον περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο και με βάση το Νόμο, και τους εκάστοτε ισχύοντες Περί Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς, οι οποίοι αποτελούν μέρος των όρων αυτών, να εγκαταστήσει και να συντηρεί στο υποστατικό του Συνδρομητή, DSL Modem καθώς και επιπρόσθετο Εξοπλισμό Splitter/Filter.

**6** Η Cyta δεν είναι υποχρεωμένη να ρυθμίσει τον εξοπλισμό του Συνδρομητή πέραν του DSL Modem (όπως π.χ. τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή). Η υποχρέωση της Cyta είναι να ενεργοποιήσει και να επιβεβαιώσει τη σωστή λειτουργία της Υπηρεσίας μέχρι το DSL Modem.

**7** Η Cyta δε θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά και/ή βλάβη οποιεσδήποτε τρίτες και/ή οποιοσδήποτε τρίτος από την προσωπική ή μόνιμη διακοπή της παροχής της Υπηρεσίας και/ή της μετάδοσης οποιοσδήποτε μηνύματος.

**8** Η Cyta έχει την ευθύνη συντήρησης του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού, ο οποίος παραμένει ιδιοκτησία της Cyta. Η υποχρέωση της Cyta για συντήρηση περιλαμβάνει ρύθμιση του πιο πάνω τερματικού εξοπλισμού, διόρθωση των εμφανιζόμενων βλαβών και αντικατάστασή του, εφόσον η φθορά ή βλάβη προήλθε από τη συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά. Εάν η φθορά ή βλάβη προέλθει από μη συνηθισμένη χρήση και/ή μη φυσική φθορά τότε η Cyta θα αντικαταστήσει τον εξοπλισμό αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta με το κόστος του εξοπλισμού που θα αντικατασταθεί, και που θα χρεώνεται στο μηνιαίο λογαριασμό του.

**9** Με την επιφύλαξη του όρου 10.3 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην Υπηρεσία ή συνεχούς ή τακτικής και επαναλαμβανόμενης απόκλισης από

τις πραγματικές επιδόσεις της Υπηρεσίας από πλευράς ταχύτητας ή άλλες παραμέτρους ποιότητας αυτή θα αποκαθίσταται μέσα σε τρεις (3) ημερολογιακές ημέρες, από την αναφορά της βλάβης ή της απόκλισης.

**10.1** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 3.1 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας, για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της υπηρεσίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**10.2** Σε περίπτωση παράλειψης άρσης βλάβης ή της απόκλισης εντός της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 9 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή ημέρα που η υπηρεσία βρίσκεται εκτός λειτουργίας ή η επίδοση της Υπηρεσίας βρίσκεται σε απόκλιση, με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) της εκάστοτε σε ισχύ μηνιαίας συνδρομής που αφορά την Υπηρεσία για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η ελάχιστη αποζημίωση που θα παραχωρείται στον Συνδρομητή καθορίζεται στα €1. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για καθυστέρηση στην άρση βλάβης ή της απόκλισης περιορίζεται σε ένα μηνιαίο τέλος συνδρομής.

**10.3** Οι όροι 3.1, 9, 10.1 και 10.2 πιο πάνω, δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας ή στην άρση βλάβης ή απόκλισης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.

2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή της Υπηρεσίας.

3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.

4. Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.

5. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Cyta.

6. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη Cyta (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κλπ).

7. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.

8. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τη Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.

9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.

10. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.

11. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.

12. Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.

13. Όταν η Cyta προσφέρει εναλλακτική λύση στον Συνδρομητή.

**11** Η Cyta δεν ευθύνεται για τυχόν αλλαγές στη διαρρύθμιση του χώρου του Συνδρομητή λόγω της εγκατάστασης του ADSL Modem.

**12** Η Υπηρεσία καθώς και οποιοσδήποτε πληροφορίες και μηνύματα που ανταλλάσσονται, θα πρέπει να είναι σύμφωνα και να συνάδουν με τους Νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας και τους περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς. Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του όρου αυτού, απαγορεύονται οποιοσδήποτε πληροφορίες ή μηνύματα που περιέχουν οτιδήποτε που:

α. θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους και/ή της Δημόσιας τάξης και/ή αντίκειται στους κείμενους Νόμους ή τα χρηστά ήθη,

β. παρενοχλεί πρόσωπα,

γ. αποτελεί χρήση των μέσων τηλεπικοινωνίας κατά τρόπο μη σύμφωνο προς τον προορισμό τους,

δ. είναι ενάντια στο Νόμο ή παραλείπει οτιδήποτε απαιτεί ο Νόμος,

ε. συνιστά ποινικό αδίκημα ή προτροπή για διάπραξη ποινικού αδικήματος,

στ. συνιστά αστικό αδίκημα εναντίον οποιοσδήποτε ατόμου ή προτροπή για διάπραξη αστικού αδικήματος,

ζ. είναι ανήθικου περιεχομένου ή προτρέπει ανήθικη συμπεριφορά ή είναι ερωτικής φύσης ή περιεχομένου,  
η. προσβάλλει την πίστη και/ή τις αρχές και/ή τις θρησκευτικές πεποιθήσεις οποιουδήποτε ατόμου,  
θ. επεμβαίνει στα συνταγματικά δικαιώματα του ατόμου,  
ι. παραβιάζει το καλό όνομα της Cyta,  
ια. προάγει ή εκφράζει ρατσιστικές ή σεξουαλικές ή άλλες διακρίσεις,  
ιβ. αναφέρεται σε δραστηριότητες επιβλαβών προσώπων ή υπονοεί συγκεκριμένα πρόσωπα ανωνύμων χωρίς τη γραπτή συγκατάθεσή τους ή επεμβαίνει στην ιδιωτική ζωή οποιουδήποτε ατόμου,  
ιγ. προτρέπει οποιουδήποτε πρόσωπο να ασχοληθεί με επικίνδυνες δραστηριότητες ή να χρησιμοποιήσει επικίνδυνες ουσίες.

**13.1** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε διαφήμιση, προίοντα, υπηρεσίας ή άλλο υλικό το οποίο διατίθεται μέσω της υπηρεσίας ή για οποιαδήποτε απαίτηση η οποία συνδέεται με την υπηρεσία ή τη χρήση της ή το περιεχόμενο των μηνυμάτων. Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για όλα τα πιο πάνω.

**13.2** Ο Συνδρομητής θα αποζημιώνει πλήρως (indemnify) τη Cyta και θα την διατηρεί ανεπηρέαστη και ανέπαφη από κάθε αγωγή ή απαίτηση που δυνατόν να εγερθεί εναντίον της ή απόφαση που δυνατόν να εκδοθεί εναντίον της (συμπεριλαμβανομένων δικηγορικών εξόδων) που προέρχεται από οποιαδήποτε αιτία αγωγής που πηγάζει από την εκτέλεση της παρούσας Συμφωνίας ή τη χρήση ή άλλως πως από τη χρήση των λογισμικών ή της υπηρεσίας από το Συνδρομητή της Υπηρεσίας ή το περιεχόμενο των μηνυμάτων/διαφημίσεων.

Νοείται ότι σε κάθε περίπτωση η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή αμέσως περί της έγερσης οποιασδήποτε απαίτησης εναντίον της και θα παρέχει στον Συνδρομητή κάθε ευκαιρία και βοήθεια στην υπεράσπιση της απαίτησης και δεν θα προβαίνει σε οποιαδήποτε παραδοχή ή συμβιβασμό ή άλλη ενέργεια που δυνατόν να επηρεάσει την υπεράσπιση της απαίτησης χωρίς την έγκριση του Συνδρομητή εκτός εάν ο Συνδρομητής αποτύχει να αναλάβει την υπεράσπιση της απαίτησης μετά πάροδο δεκαπέντε ημερών από την ειδοποίησή του.

**14** Η Cyta δύναται να διακόπτει την παροχή της Υπηρεσίας και να ζητήσει νόμιμες αποζημιώσεις, εάν κατά την απόλυτη κρίση της παραβιάζονται οποιοδήποτε Νόμοι και/ή Κανονισμοί και/ή οποιοδήποτε από τους παρόντες όρους.

**15** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση, παραδειγματική, τυχαία, ειδική ή παρεπόμενη ζημιά για απώλεια εσόδων, φήμης ή άλλης ζημιάς η οποία προκύπτει από:

α. Τη χρήση ή την αδυναμία χρήσης ή την παράνομη χρήση της Υπηρεσίας.

β. Οποιαδήποτε προϊόντα, δεδομένα, πληροφορίες ή υπηρεσίες οι οποίες λαμβάνονται από την Υπηρεσία.

γ. Πρόσβαση χωρίς εξουσιοδότηση ή αξίωση δεδομένων.

δ. Απαιτήσεις που συνδέονται με τη χρήση του λογισμικού.

**16** Εκτός εάν προνοείται διαφορετικά στους παρόντες Ειδικούς Όρους, η Cyta δεν παρέχει οποιαδήποτε ρητή ή σιωπηρή εγγύηση, περιλαμβανομένης αλλά μη περιορισμένης σε, οποιασδήποτε εξυπακουόμενης εγγύησης για

εμπορευσιμότητα ή καταλληλότητα για συγκεκριμένο σκοπό. Ειδικότερα, η Cyta δεν εγγυάται ότι η Υπηρεσία θα είναι αδιάκοπη, έγκαιρη, ασφαλισμένη, χωρίς λάθη ή ότι η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη σε οποιαδήποτε στιγμή ή τοποθεσία.

**17** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής προξενήσει βλάβη στο DSL Modem ή/και στον επιπρόσθετο εξοπλισμό (Εξοπλισμό Splitter/Filter), τότε η Cyta θα επιδιορθώσει τις βλάβες ή φθορές που δεν οφείλονται σε φυσική φθορά, αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώσει τη Cyta για τα υλικά και τα εργατικά που χρειάζονται και που θα χρεώνονται στο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

**18** Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος να μεριμνήσει για τη σωστή ενσωμάτωση του υποστατικού του πριν την επίσκεψη των τεχνικών της Cyta για εγκατάσταση του DSL Modem και του Εξοπλισμού Splitter/Filter. Επίσης, θα πρέπει να προνοήσει κατάλληλο χώρο για την τοποθέτηση του Εξοπλισμού. Τυχόν παράλειψη μπορεί να οδηγήσει σε καθυστέρηση παροχής της Υπηρεσίας.

**19** Ο Συνδρομητής θα πρέπει να δώσει πρόσβαση στο υποστατικό του για το προσωπικό της Cyta που θα εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό. Σε περίπτωση που το προσωπικό της Cyta θα πρέπει να διασχίσει ή να μπει σε υποστατικό κάποιου άλλου για να εγκαταστήσει την Υπηρεσία, ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος να λάβει τη συγκατάθεσή του.

**20** Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των κωδικών πρόσβασης και σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν σε τρίτους, θα πρέπει να το αναφέρει αμέσως στη Cyta.

**21.1** Η Υπηρεσία και το λογισμικό της Υπηρεσίας περιέχει πληροφορίες οι οποίες προστατεύονται από τη νομοθεσία για τα πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, σήματα υπηρεσίας, δικαιώματα ευρεσιτεχνίας ή άλλα δικαιώματα.

**21.2** Οι χρήστες δεν μπορούν να αντιγράψουν, αναπαράγουν, ή διαθέτουν με οποιοδήποτε τρόπο το περιεχόμενο της Υπηρεσίας ή να δημιουργούν προϊόντα που προκύπτουν από το περιεχόμενο της Υπηρεσίας χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Cyta ή οποιουδήποτε εκδότη του περιεχομένου.

**22** Οι χρήστες έχουν υποχρέωση να αποζημιώσουν τρίτους σε περίπτωση απαίτησης, η οποία προκύπτει από το περιεχόμενο που μεταδίδεται μέσω της Υπηρεσίας.

**23** Σε περίπτωση τερματισμού των παρόντων όρων ή διακοπής της Υπηρεσίας, ο Εξοπλισμός θα επιστραφεί στη Cyta. Σε περίπτωση μη επιστροφής του Εξοπλισμού ή μέρος αυτού τότε ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώσει τη Cyta για το αντίτιμο της τιμής του Εξοπλισμού που θα χρεώνεται στο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

**24** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ζητήσει προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος αποσύνδεσης, δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

**25** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ INTERNET

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα διέπουν την Υπηρεσία Internet της Cyta.

**2** Ορισμοί

**2.1** "DSL Modem" σημαίνει το τερματικό το οποίο παραχωρείται από τη Cyta για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών, λειτουργεί σύμφωνα με το πρότυπο της ITU-T και είναι συμβατό με τον εξοπλισμό κέντρου (DSLAM) της Cyta.

**2.2** "ONT" σημαίνει το τερματικό οπτικού δικτύου, το οποίο παραχωρείται από τη Cyta για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών, λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα της ITU-T και είναι συμβατό με τον εξοπλισμό κέντρου (OLT) της Cyta.

**2.3** "Εξοπλισμός" σημαίνει το DSL Modem, το ONT και τον Εξοπλισμό Splitter/Filter.

**2.4** "Εξοπλισμός" "Splitter/Filter" σημαίνει το διαχωριστή ή φίλτρο συχνότητας, το οποίο παραχωρούνται από τη Cyta και βασίζονται στο διεθνή πρότυπο και προδιαγραφές. Η εγκατάστασή τους εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία των ευρυζωνικών υπηρεσιών και της τηλεφωνίας.

**2.5** "Συνδρομητής" σημαίνει οποιοδήποτε μέρος σε σύμβαση ηλεκτρονικών επικοινωνιών άλλο από τη Cyta.

**2.6** "Υπηρεσία" σημαίνει την υπηρεσία Internet της Cyta η οποία προσφέρει στους Συνδρομητές πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta και απευθύνεται σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες. Η παροχή της Υπηρεσίας προϋποθέτει την ύπαρξη ενσύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης. Η υπηρεσία δεν παρέχεται ξεχωριστά.

**3.1** Με την επιφύλαξη του όρου 15.3 πιο κάτω, η παροχή της Υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή.

**3.2** Η παροχή της Υπηρεσίας είναι δυνατή μόνο στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν διαθέσιμοι κατάλληλοι πόροι δικτύου και η απόσταση και ποιότητα της ενσύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης του κάθε Συνδρομητή είναι η κατάλληλη.

**4** Απαγορεύεται η μεταπώληση της Υπηρεσίας (ή μέρος αυτής). Η Υπηρεσία δεν παρέχεται σε πάροχους υπηρεσιών διαδικτύου ή άλλους πάροχους υπηρεσιών ευρυζωνικού περιεχομένου.

**5** Η Cyta αναλαμβάνει σύμφωνα με τον περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο και με βάση το Νόμο, εκάστοτε ισχύοντες Περί Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς, οι οποίοι αποστέλνουν μέρος των όρων αυτών, να εγκαταστήσει και να συντηρεί στο υποστατικό του Συνδρομητή, το DSL Modem, το ONT καθώς και τον επιπρόσθετο Εξοπλισμό Splitter/Filter.

**6** Η Cyta δεν είναι υποχρεωμένη να ρυθμίσει τον εξοπλισμό του Συνδρομητή πέραν του DSL Modem και του ONT (όπως π.χ. τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή). Η υποχρέωση της Cyta είναι να ενεργοποιήσει και να επιβεβαιώσει τη σωστή λειτουργία της Υπηρεσίας μέχρι τον DSL Modem.

**7** Η Cyta δεν ευθύνεται για τυχόν αλλαγές στη διαρρύθμιση του χώρου του Συνδρομητή λόγω της εγκατάστασης του DSL Modem και του ONT.

**8** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής προξενήσει βλάβη στο DSL Modem ή/και στο ONT ή/και στον επιπρόσθετο εξοπλισμό (Εξοπλισμό Splitter/Filter), τότε η Cyta θα επιδιορθώσει τις βλάβες ή φθορές που δεν οφείλονται σε φυσική φθορά, αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώσει τη Cyta για τα υλικά και τα εργατικά που χρειάζονται και που θα χρεώνονται στο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

**9** Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος να μεριμνήσει για τη σωστή ενσωμάτωση του υποστατικού του πριν την επίσκεψη των τεχνικών της Cyta για εγκατάσταση του DSL Modem, του ONT και του Εξοπλισμού Splitter/Filter. Επίσης θα πρέπει να προνοήσει κατάλληλο χώρο για την τοποθέτηση του Εξοπλισμού. Τυχόν παράλειψη μπορεί να οδηγήσει σε καθυστέρηση παροχής της Υπηρεσίας.

**10** Ο Συνδρομητής θα πρέπει να δώσει πρόσβαση στο υποστατικό του για το προσωπικό της Cyta που θα εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό. Σε περίπτωση που το προσωπικό της Cyta θα πρέπει να διασχίσει ή να μπει σε υποστατικό κάποιου άλλου για να εγκαταστήσει την Υπηρεσία, ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος να λάβει τη συγκατάθεσή του.

**11** Η Cyta δε θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά και/ή βλάβη υποστεί ο Συνδρομητής και/ή οποιοσδήποτε τρίτος από την προσωρινή ή μόνιμη διακοπή της παροχής της Υπηρεσίας και/ή της μετάδοσης οποιουδήποτε μηνύματος.

**12.1** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για περιστασιακές αδυναμίες πρόσβασης ή μη ικανοποιητικής ποιότητας ή ταχύτητας της Υπηρεσίας.

Νοείται ότι η ταχύτητα που λαμβάνει ο Συνδρομητής κατά τη διεξαγωγή μετρήσεων σε χρονικό διάστημα τριών (3) συνεχόμενων ημερών θα είναι μεγαλύτερη του 80% της ελάχιστης ή συνήθους ταχύτητας που έχει καθορίσει η Cyta. Η μέτρηση της ταχύτητας γίνεται ως περιγράφεται στην ιστοσελίδα της Cyta στο σύνδεσμο "<http://www.cyta.com.cy/speed-test>".

**12.2** Σαφής περιγραφή των ταχυτήτων με τις οποίες η Cyta παρέχει πρόσβαση στο διαδίκτυο στον Συνδρομητή περιλαμβάνεται στους συνδέσμους "<http://www.cyta.com.cy/internet-home-products>" και

"http://www.cyta.com.cy/internet-business-products".

**13** Η Cyta έχει την ευθύνη συντήρησης του Εξοπλισμού, ο οποίος παραμένει ιδιοκτησία της Cyta. Η υποχρέωση της Cyta για συντήρηση περιλαμβάνει ρύθμιση του Εξοπλισμού, διόρθωση των εμφανιζόμενων βλαβών και αντικατάστασή του, εφόσον η φθορά ή βλάβη προήλθε από τη συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά. Εάν η φθορά ή βλάβη προέλθει από μη συνηθισμένη χρήση και/ή μη φυσική φθορά τότε η Cyta θα αντικαταστήσει τον Εξοπλισμό αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta με το κόστος του Εξοπλισμού που θα αντικατασταθεί, και που θα χρεώνεται στο μηνιαίο λογαριασμό του.

**14** Με την επιφύλαξη του όρου 15.3 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην Υπηρεσία ή συνεχούς ή τακτικής και επαναλαμβανόμενης απόκλισης από τις πραγματικές επιδόσεις της Υπηρεσίας από πλευράς ταχύτητας ή άλλες παραμέτρους ποιότητας αυτή θα αποκαθίσταται μέσα σε τρεις (3) ημερολογιακές ημέρες, από την αναφορά της βλάβης ή της απόκλισης.

**15.1** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 3.1 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας, για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της υπηρεσίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**15.2** Σε περίπτωση παράλειψης άρσης βλάβης ή της απόκλισης εντός της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 14 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει τον Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή ημέρα που η υπηρεσία βρίσκεται εκτός λειτουργίας ή η επίδοση της Υπηρεσίας βρίσκεται σε απόκλιση, με ποσό ίσο με το ένα τριακοστό (1/30) της εκάστοτε σε ισχύ μηνιαίας συνδρομής που αφορά την Υπηρεσία για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η ελάχιστη αποζημίωση που θα παραχωρείται στον Συνδρομητή καθορίζεται στο ένα Ευρώ (€1). Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για καθυστέρηση στην άρση βλάβης ή της απόκλισης περιορίζεται σε ένα μηνιαίο τέλος συνδρομής.

**15.3** Οι όροι 3.1, 14, 15.1 και 15.2 πιο πάνω, δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας ή στην άρση βλάβης ή απόκλισης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή της Υπηρεσίας.
3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.
4. Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.
5. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Cyta.
6. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη Cyta (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.).
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
8. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τη Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.
10. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.
11. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.
12. Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.
13. Όταν η Cyta προσφέρει εναλλακτική λύση στο Συνδρομητή.

**16** Η Υπηρεσία καθώς και οποιαδήποτε πληροφορίες και μηνύματα που ανταλλάσσονται, θα πρέπει να είναι σύμφωνα και να συνάδουν με τους Νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας και τους περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Κανονισμούς. Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του όρου αυτού, απαγορεύονται οποιαδήποτε πληροφορίες ή μηνύματα που περιέχουν οτιδήποτε που:

- α. Θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους και/ή τη Δημόσια τάξη και/ή αντίκειται στους κείμενους Νόμους ή τα χρηστά ήθη,
- β. Παρενοχλεί πρόσωπα,
- γ. Αποτελεί χρήση των μέσων τηλεπικοινωνίας κατά τρόπο μη σύμφωνο προς τον προορισμό τους,.
- δ. Είναι ενάντια στο Νόμο ή παραλείπει οτιδήποτε απαιτεί ο Νόμος,.
- ε. Συνιστά ποινικό αδίκημα ή προτροπή για διάπραξη ποινικού αδικήματος, στ. Συνιστά αστικό αδίκημα εναντίον οποιουδήποτε ατόμου ή προτροπή για διάπραξη αστικού αδικήματος
- ζ. Είναι ανήθικου περιεχομένου ή προτρέπει ανήθικη συμπεριφορά ή είναι ερωτικής φύσης ή περιεχομένου,
- η. Προσβάλλει την πίστη και/ή τις αρχές και/ή τις θρησκευτικές πεποιθήσεις οποιουδήποτε ατόμου,

θ. Επεμβαίνει στα συνταγματικά δικαιώματα του ατόμου,

- ι. Παραβιάζει το καλό όνομα της Cyta,
- ια. Προάγει ή εκφράζει ρατσιστικές ή σεξουαλικές ή άλλες διακρίσεις,
- ιβ. Αναφέρεται σε δραστηριότητες ανωνύμων προσώπων ή υπονοεί συγκεκριμένα πρόσωπα ανωνύμων χωρίς τη γραπτή συγκατάθεσή τους ή επεμβαίνει στην ιδιωτική ζωή οποιουδήποτε ατόμου,

ιγ. Προτρέπει οποιουδήποτε πρόσωπο να ασχοληθεί με επικίνδυνες δραστηριότητες ή να χρησιμοποιήσει επικίνδυνες ουσίες.

**17.1** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε διαφύλαξη, προϊόντα, υπηρεσίες ή άλλο υλικό το οποίο διατίθεται μέσω της υπηρεσίας ή για οποιαδήποτε απαίτηση η οποία συνδέεται με την υπηρεσία ή τη χρήση της ή το περιεχόμενο των μηνυμάτων. Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για όλα τα πιο πάνω.

**17.2** Ο Συνδρομητής θα αποζημιώνει πλήρως (indemnify) τη Cyta και θα την διατηρεί ανεπηρέαστη και ανέμφη από κάθε αγωγή ή απαίτηση που δυνατόν να εγερθεί εναντίον της ή απόφαση που δυνατόν να εκδοθεί εναντίον της (συμπεριλαμβανομένων δικηγορικών εξόδων) που προέρχεται από οποιαδήποτε αιτία αγωγής που πηγάζει από την εκτέλεση της παρούσας Συμφωνίας ή τη χρήση ή άλλως πως από τη χρήση των λογισμικών ή της υπηρεσίας από τον Συνδρομητή της Υπηρεσίας ή το περιεχόμενο τυχόν μηνυμάτων ή διαφημίσεων.

Νοείται ότι σε κάθε περίπτωση η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή αμέσως περί της έγερσης οποιασδήποτε απαίτησης εναντίον της και θα παρέχει στον Συνδρομητή κάθε ευκαιρία και βοήθεια στην υπεράσπιση της απαίτησης και δεν θα προβαίνει σε οποιαδήποτε παραδοχή ή συμβιβασμό ή άλλη ενέργεια που δυνατόν να επηρεάσει την υπεράσπιση της απαίτησης χωρίς την έγκριση του Συνδρομητή εκτός εάν ο Συνδρομητής αποτύχει να αναλάβει την υπεράσπιση της απαίτησης μετά πάροδο δεκαπέντε ημερών από την ειδοποίησή του.

**18** Η Cyta δύναται να διακόπτει την παροχή της Υπηρεσίας και να ζητήσει νόμιμες αποζημιώσεις, εάν κατά την απόλυτη κρίση της παραβιάζονται οποιοδήποτε Νόμοι και/ή Κανονισμοί και/ή οποιοδήποτε από τους παρόντες όρους.

**19** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση, παραδειγματική, τυχαία, ειδική ή παρεπόμενη ζημιά για απώλεια εσόδων, φήμης ή άλλης ζημιάς η οποία προκύπτει από:

- α. Τη χρήση ή την αδυναμία χρήσης ή την παράνομη χρήση της Υπηρεσίας.
- β. Οποιαδήποτε προϊόντα, δεδομένα, πληροφορίες ή υπηρεσίες οι οποίες λαμβάνονται από την Υπηρεσία.
- γ. Πρόσβαση χωρίς εξουσιοδότηση ή αξίωση δεδομένων.
- δ. Απατήσεις που συνδέονται με τη χρήση του λογισμικού.

**20** Εκτός εάν προνοείται διαφορετικά στους παρόντες Ειδικούς Όρους, η Cyta δεν παρέχει οποιαδήποτε ρητή ή σιωπηρή εγγύηση, περιλαμβανομένης αλλά μη περιορισμένης σε, οποιασδήποτε εξυπακουόμενης εγγύησης για εμπνευστικότητα ή καταλληλότητα για συγκεκριμένο σκοπό. Ειδικότερα, η Cyta δεν εγγυάται ότι η Υπηρεσία θα είναι αδιάκοπη, έγκαιρη, ασφαλισμένη, χωρίς λάθη ή ότι η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη σε οποιαδήποτε στιγμή ή τοποθεσία.

**21** Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των κωδικών πρόσβασης που θα του παραχωρηθούν και σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν σε τρίτους, θα πρέπει να το αναφέρει αμέσως στη Cyta.

**22** Η Cyta αναλαμβάνει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των Συνδρομητών.

**23.1** Η Υπηρεσία και το λογισμικό της Υπηρεσίας περιέχει πληροφορίες οι οποίες προστατεύονται από τη νομοθεσία για τα πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, σήματα υπηρεσίας, δικαιώματα ευρεσιτεχνίας ή άλλα δικαιώματα.

**23.2** Οι χρήστες δεν μπορούν να αντιγράψουν, αναπαράγουν, ή διαθέτουν με οποιοδήποτε τρόπο το περιεχόμενο της Υπηρεσίας ή να δημιουργούν προϊόντα που προκύπτουν από το περιεχόμενο της Υπηρεσίας χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Cyta ή οποιουδήποτε εκδότη των περιεχομένων.

**24** Οι χρήστες έχουν υποχρέωση να αποζημιώσουν τρίτους σε περίπτωση απαίτησης, η οποία προκύπτει από το περιεχόμενο που μεταδίδεται μέσω της Υπηρεσίας.

**25** Σε περίπτωση τερματισμού των παρόντων όρων ή διακοπής της Υπηρεσίας, ο Εξοπλισμός θα επιστραφεί στη Cyta. Σε περίπτωση μη επιστροφής του Εξοπλισμού ή μέρους αυτού τότε ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώσει τη Cyta για το αντίτιμο της τιμής του Εξοπλισμού που θα χρεωθεί στον τελευταίο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

**26** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ζητήσει προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος αποσύνδεσης, δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

**27** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

## CYTA VISION

**1** Οι παρόντες όροι είναι συμπληρωματικοί της Γενικής Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και μαζί με τη Γενική Σύμβαση θα διέπουν την Υπηρεσία Cyta Vision της CYTA.

### 2 Ορισμοί

**2.1 "Από/διαμορφωτής DSL"** σημαίνει το τερματικό το οποίο παραχωρείται

από τη Cyta για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών και λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα της ITU-T και είναι συμβατό με τον εξοπλισμό κέντρου (DSLAM) της Cyta και περιλαμβάνει φίλτρα ή διαχωριστή.

**2.2 "Δημόσια Προβολή"** ορίζεται η προβολή του περιεχομένου της Υπηρεσίας σε οποιοδήποτε υποστατικό στο οποίο υπάρχει προσέλευση πελατών και πώληση σε

αυτούς προϊόντων και υπηρεσιών του υποστατικού, με στόχο τον προσπορισμό εμπορικού οφέλους.

**2.3 "Εξοπλισμός"** σημαίνει τον Εξοπλισμό Splitter/Filter και τον Εξοπλισμό Set Top Box.

**2.4 "Εξοπλισμός" "Set Top Box"** σημαίνει τον αποκωδικοποιητή ο οποίος παραχωρείται στο Συνδρομητή αποκλειστικά για λόγους συμβατότητας από τη Cyta και συνδέεται με την τηλεόραση για την προσφορά της Υπηρεσίας και περιλαμβάνει επιπλέον τηλεχειριστήριο.

**2.5 "Εξοπλισμός" " Splitter/Filter "** σημαίνει το διαχωριστή ή φίλτρο συχνοτήτων, τα οποία παραχωρούνται από τη Cyta και βασίζονται στα διεθνή πρότυπα και προδιαγραφές. Η εγκατάστασή τους εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία των ευρυζωνικών υπηρεσιών και της τηλεφωνίας.

**2.6 «Κωδικός Αγοράς (Purchase Pin)»** είναι ο κωδικός με τον οποίο ο Συνδρομητής μπορεί να ενεργοποιήσει Πρόσθετα Πακέτα αθλητικού και περιεχομένου ενηλικών ή υπηρεσία Εγγραφής Βίντεο και περιεχόμενο κατά ζήτηση (ενοικίαση ταινιών-Video on Demand) ή αγορά αγώνων κατά ζήτηση (Pay Per View) κ.α.»

**2.7 "Πακέτο/α"** σημαίνει σύνολο ομαδοποιημένων καναλιών που παρέχεται στο συνδρομητή Cytavision είτε ως Βασικό Πακέτο είτε ως Πρόσθετο Πακέτο. Το Βασικό Πακέτο είναι αυτό που επιλέγει ο Συνδρομητής κατά την αγορά της Υπηρεσίας και είναι απαραίτητο για τη λειτουργία της Υπηρεσίας. Πρόσθετο είναι το Πακέτο που ενεργοποιείται όταν ο Συνδρομητής το επιθυμεί, για να παρακολουθεί κανάλια που δεν εμπίπτουν στο Βασικό του Πακέτο. Το Πρόσθετο Πακέτο παρέχεται με πρόσθετη χρέωση.

**2.8 "Συμφωνία"** σημαίνει τη Γενική Σύμβαση και τους παρόντες Ειδικούς Όρους οι οποίοι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

**2.9 "Συνδρομητής"** σημαίνει οποιοδήποτε μέρος σε σύμβαση ηλεκτρονικών επικοινωνιών άλλο από τη Cyta.

**2.10 "Σύστημα Γονικού Ελέγχου (Parental Control)"** σημαίνει τη λειτουργικότητα που προσφέρεται από την Υπηρεσία για προστασία της πρόσβασης σε περιεχόμενο. Ο Συνδρομητής θα είναι υπεύθυνος για τον ορθό προγραμματισμό της πρόσβασης μέσω του μενού της Υπηρεσίας χρησιμοποιώντας τον Γονικό Κωδικό (Parental Pin), με τον οποίο μπορεί να ρυθμίσει τη λειτουργία του ορίου ηλικίας θέασης.

**2.11 "Υπηρεσία"** σημαίνει την υπηρεσία Cytavision η οποία προσφέρει τους Συνδρομητές διαδραστικές υπηρεσίες τηλεόρασης και περιεχόμενο ομαδοποιημένο σε Πακέτα , όπως αυτά αναφέρονται από καιρού εις καιρό στα διάφορα έντυπα και ανακοινώσεις της Cyta.

### 3 Χρέωσεις/Τιμολόγιο

**3.1** Ο Συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλλει στη Cyta όλα τα σχετικά τέλη σύμφωνα με το εκάστοτε τιμολόγιο της Υπηρεσίας.

**3.2** Τηρουμένων των προνοιών του Όρου 12.4 πιο κάτω, η Cyta διατηρεί το δικαίωμα αναθεώρησης των τελών των υπηρεσιών με ένα (1) μήνα γραπτή προειδοποίηση για λόγους όπως συμμόρφωση με την Εθνική ή την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία, τήρηση της Αρχής της Κοστοστρέφειας ή εισαγωγή νέων εμπορικών προτάσεων και ο Συνδρομητής υποχρεούται να πληρώνει τα διαφοροποιημένα τέλη από την ημερομηνία που ορίζεται στην προειδοποίηση.

**3.3** Η Cyta θα αποστέλλει στο Συνδρομητή μηνιαίο λογαριασμό και ο Συνδρομητής οφείλει να εξοφλεί πλήρως το τιμολόγιο στα κατά τόπους καταστήματα της Cyta, ή στα καταστήματα Συνεργατών της Cyta, ή μέσω αυτόματης τραπεζικής εντολής, ή στις Τραπεζές, ή ηλεκτρονικά μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα που ακολουθεί το μήνα για τον οποίο εκδόθηκε ο λογαριασμός. Ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να δει το λογαριασμό του μέσω της διεπαφής της Υπηρεσίας. Σε περίπτωση διαφοράς λαμβάνεται υπόψη ο συνοπτικός λογαριασμός Cyta.

**3.4** Η χρέωση αρχίζει με την παροχή της Υπηρεσίας στο Συνδρομητή και τερματίζεται με τον τερματισμό της Υπηρεσίας.

**3.5** Ο Συνδρομητής θα καταβάλλει στη Cyta επιπλέον των τελών και των χρεώσεων που προνοούνται και το ανάλογο ποσό Φόρου Προστιθέμενης Αξίας υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον εκάστοτε σε ισχύ συντελεστή και οποιοδήποτε άλλο έμμεσο φόρο επιβάλλεται ή που μπορεί να επιβληθεί στο μέλλον.

**3.6** Ο Συνδρομητής αντιλαμβάνεται ότι

(α) Η συνδρομή του Βασικού Πακέτου χρεώνεται ημερήσια κατά το μήνα αγοράς της Υπηρεσίας ή κατά το μήνα μετάβασης του σε άλλο Βασικό Πακέτο με πιο ψηλή χρέωση.

(β) Η συνδρομή των Πρόσθετων Πακέτων χρεώνεται ημερήσια κατά το μήνα ενεργοποίησης τους.

(γ) Κατά το μήνα τερματισμού ή προσωρινής αποσύνδεσης του Βασικού Πακέτου ή του Πρόσθετου Πακέτου θα χρεώνεται ολόκληρο το ποσό της συνδρομής των Πακέτων (Βασικού ή/και Πρόσθετου) για ένα μήνα.

(δ) Η συνδρομή του προϊόντος Δημόσιας Προβολής χρεώνεται ημερήσια κατά τον μήνα τερματισμού ή προσωρινής αποσύνδεσης.»

**3.7** Ο Συνδρομητής αντιλαμβάνεται ότι κατά τη χρήση υπηρεσιών κατά ζήτηση, η χρέωση θα γίνεται ανά παραγγελία.

### 4 Παροχή Υπηρεσίας

**4.1** Με την επιφύλαξη του όρου 9.3 πιο κάτω, η Υπηρεσία θα παρέχεται εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ Cyta και Συνδρομητή.

**4.2** Η παροχή της Υπηρεσίας είναι δυνατή μόνο στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν διαθέσιμοι κατάλληλοι πόροι δικτύου και η απόσταση και ποιότητα της τηλεφωνικής γραμμής ή της ευρυζωνικής πρόσβασης του κάθε Συνδρομητή είναι η κατάλληλη. Η Cyta δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει την Υπηρεσία στην περίπτωση που δεν θα είναι σε θέση να διασφαλίσει το επίπεδο ποιότητας που απαιτείται για την παροχή της Υπηρεσίας.

**4.3** Στην περίπτωση που μετά την εγκατάσταση υπάρξει αλλοίωση στα χαρακτηριστικά της σύνδεσης με αποτέλεσμα την αποδεδειγμένα μόνιμη μείωση της ποιότητας της Υπηρεσίας, τότε η CYTA θα καταβάλλει λογικές προσπάθειες

για μόνιμη επαναφορά της ποιότητας της Υπηρεσίας. Σε περίπτωση μη αποκατάστασης ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα τερματισμού της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 11.

**4.4** Η μεταπώληση της Υπηρεσίας ή μέρους αυτής απαγορεύεται.

**4.5** Με την επιφύλαξη του όρου 9.3 πιο κάτω, σε περίπτωση βλάβης στην Υπηρεσία, αυτή θα αποκαθίσταται εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την αναφορά της βλάβης. Η Cyta διατηρεί το δικαίωμα χρέωσης του Συνδρομητή σε περίπτωση που αποφανθεί ότι η βλάβη οφείλεται σε κακό χειρισμό ή σε αλλαγές στη διασυστάση ή και βλάβη σε άλλες συσκευές οι οποίες παρεμβαίνουν στη διακλάδωση της Υπηρεσίας.

### 5 Εξοπλισμός

**5.1** Αποκωδικοποιητής (Set Top Box)

**5.1.1** Για την παροχή της Υπηρεσίας η Cyta παραχωρεί στο Συνδρομητή τον εξοπλισμό Set Top Box.

**5.1.2** Η Cyta αναλαμβάνει τη συντήρηση του Εξοπλισμού Set Top Box. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία και καλή χρήση του Εξοπλισμού Set Top Box. Στις περιπτώσεις εκείνες που ο Συνδρομητής δεν λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα προστασίας του εξοπλισμού και η βλάβη οφείλεται στον κακό χειρισμό ή ζημιά (π.χ. βανδαλισμός με αποτέλεσμα το σπάσιμο του εξωτερικού περιβλήματος, ή προσπάθεια επιδιόρθωσης και άνοιγμα του περιβλήματος), τότε η Cyta απαλλάσσεται από την ευθύνη συντήρησης και ο Συνδρομητής θα πρέπει να αγοράσει καινούριο εξοπλισμό.

**5.1.3** Η υποχρέωση της Cyta για συντήρηση σύμφωνα με τον όρο 5.1.2 πιο πάνω, περιλαμβάνει τη ρύθμιση του τερματικού εξοπλισμού, τη διόρθωση των εμφανιζόμενων βλαβών και την αντικατάσταση του εφόσον η φθορά ή βλάβη προήλθε από τη συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά.

**5.2** Αποδιαμορφωτής/Φίλτρα/Διαχωριστής

**5.2.1** Η CYTA θα διαθέσει στο Συνδρομητή τον Από/διαμορφωτή DSL ανάλογα με το προϊόν που επιλέγει. Με τη διάθεση του εξοπλισμού αυτού και στο πλαίσιο της Συμφωνίας, η Cyta αναλαμβάνει και τη συντήρησή του. Ο εξοπλισμός που παραχωρείται παραμένει πάντοτε ιδιοκτησία της Cyta.

**5.2.2** Η υποχρέωση της CYTA για συντήρηση περιλαμβάνει ρύθμιση του πιο πάνω εξοπλισμού, διόρθωση των εμφανιζόμενων βλαβών και αντικατάσταση του, εφόσον η φθορά ή βλάβη προήλθε από τη συνηθισμένη χρήση και/ή φυσική φθορά.

### 6 Εγκατάσταση Εξοπλισμού

**6.1** Η Cyta αναλαμβάνει να εγκαταστήσει, να διασυστάσει και, να ρυθμίσει στο υποστατικό του Συνδρομητή τον Από/διαμορφωτή DSL, τον Εξοπλισμό Splitter/Filter και τον Εξοπλισμό Set Top Box, εφόσον η Cyta θα είναι ο προμηθευτής αυτών. Σε περίπτωση που ο Από/διαμορφωτής δεν έχει παραχωρηθεί από τη Cyta, η Cyta απαλλάσσεται από την ευθύνη ορθής ρύθμισης και λειτουργίας του Από/διαμορφωτή.

**6.2** Κατά την εγκατάσταση η Cyta θα ακολουθεί τις οδηγίες του Συνδρομητή αλλά δεν θα έχει ευθύνη για αποκατάσταση σε περίπτωση αλλαγών στη διαρρύθμιση των υποστατικών του Συνδρομητή λόγω εγκατάστασης του Εξοπλισμού.

**6.3** Ο Συνδρομητής θα πρέπει να προνοήσει για την ύπαρξη κατάλληλου χώρου για την τοποθέτηση του Εξοπλισμού. Τυχόν παράλειψη μπορεί να οδηγήσει σε καθυστέρηση παροχής της Υπηρεσίας.

**6.4** Ο Συνδρομητής θα πρέπει να παρέχει πρόσβαση στο υποστατικό του για το προσωπικό της Cyta που θα εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό. Σε περίπτωση που το προσωπικό της Cyta θα πρέπει να διασχίσει ή να μπει σε υποστατικό κάποιου άλλου για να εγκαταστήσει την Υπηρεσία, ο πελάτης είναι υπεύθυνος να λάβει τη συγκατάθεση του.

**6.5** Η υποχρέωση της Cyta κατά την εγκατάσταση του Εξοπλισμού περιορίζεται στην ενεργοποίησή του και στην επιβεβαίωση ότι η Υπηρεσία λειτουργεί σωστά μέχρι την τηλεόραση. Η Cyta δεν είναι υπόχρεη να ρυθμίσει τη λειτουργία της Υπηρεσίας μέσω άλλου εξοπλισμού ή/και να ρυθμίσει τον εξοπλισμό αυτό.

### 7 Αποκλεισμός Ευθύνης

**7.1** Η Υπηρεσία παρέχεται κατά ζήτηση και συνεπώς η Cyta δεν έχει οποιαδήποτε ευθύνη αν ο Συνδρομητής, ή οποιοσδήποτε χρησιμοποιεί την Υπηρεσία μέσω του, πάθει οποιαδήποτε ζημιά, ή αν ενοχληθεί, ή σκανδαλισθεί, ή συγκλονιστεί, ή υποστεί οποιαδήποτε ψυχονευρωτική αντίδραση.

**7.2** Η Υπηρεσία παρέχεται ως έχει και η Cyta δεν εγγυάται τη συνεχή παροχή της και δεν ευθύνεται για περιστασιακές αδυναμίες πρόσβασης ή/μη ικανοποιητικής ποιότητας σήματος και λήψης εικόνας/ήχου, ή περιστασιακές αδυναμίες στη λειτουργία της λογισμικής διεπαφής (user interface).

**7.3** Η Cyta δεν έχει οποιαδήποτε ευθύνη για το είδος του περιεχομένου το οποίο προβάλλεται, ή για περιστασιακές αδυναμίες στη λειτουργία της λογισμικής διεπαφής (user interface) και του Συστήματος Γονικού Ελέγχου για τα οποία αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Συνδρομητής.

**7.4** Η Cyta δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για την ορθή χρήση του Συστήματος Γονικού Ελέγχου (Parental Control) ή για την ορθή χρήση του Κωδικού Αγοράς (Purchase Pin) για τον οποίο αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Συνδρομητής.

**7.5** Η Cyta δεν θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά και/ή βλάβη υποστεί ο Συνδρομητής και/ή οποιοσδήποτε τρίτος από τη προσωρινή ή μόνιμη διακοπή της Υπηρεσίας και/ή της μετάδοσης οποιοδήποτε μηνύματος/εικόνας/ήχου.

**7.6** Η Cyta δεν παρέχει οποιαδήποτε ρητή ή σιωπηρή εγγύηση, περιλαμβανομένης αλλά μη περιορισμένης σε, οποιασδήποτε εξυπακουόμενης εγγύησης για εμπορευσιμότητα ή καταλληλότητα για συγκεκριμένο σκοπό. Ειδικότερα, η Cyta δεν εγγυάται ότι η Υπηρεσία θα είναι συνεχής, έγκαιρη, ασφαλισμένη, χωρίς λάθη ή ότι η Υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη σε οποιαδήποτε στιγμή ή τοποθεσία.

### 8 Περιεχόμενο

**8.1** Το περιεχόμενο το οποίο θα λαμβάνει ο Συνδρομητής θα είναι μόνο εκείνο το οποίο εκάστοτε διαθέτει ή μεταδίδει η CYTA κατά το χρόνο παροχής της Υπηρεσίας.

**8.2** Η Cyta διατηρεί το δικαίωμα προσθήκης ή αφαίρεσης περιεχομένου στα Πακέτα της.

**8.3** Το περιεχόμενο το οποίο θα προβάλλεται θα περιέχει υλικό το οποίο θα είναι κατάλληλο ή ακατάλληλο για ανηλικούς και η Cyta δεν μπορεί να ελέγξει την πρόσβαση σ' αυτό. Για το σκοπό αυτό ο Συνδρομητής θα μπορεί να χρησιμοποιεί το Σύστημα Γενικού Ελέγχου (Parental Control).

**8.4** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε διαφήμιση, προϊόντα, υπηρεσίες, προγράμματα ή άλλο υλικό το οποίο διατίθεται μέσω της Υπηρεσίας ή για οποιαδήποτε απαίτηση η οποία συνδέεται με την Υπηρεσία ή τη χρήση της ή το περιεχόμενο της Υπηρεσίας.

#### **9 Αποζημιώσεις**

**9.1** Σε περίπτωση καθυστέρησης της παροχής της Υπηρεσίας πέραν της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 4.1 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει το Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή μέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το ένα τρίκοστό (1/30) του εκάστοτε σε ισχύ τέλους εγκατάστασης της υπηρεσίας για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για αποζημίωση για καθυστέρηση στην εγκατάσταση της υπηρεσίας περιορίζεται στο τέλος εγκατάστασης.

**9.2** Σε περίπτωση παράλειψης άρσης βλάβης εντός της προθεσμίας που προνοείται στον όρο 4.5 πιο πάνω, η Cyta θα αποζημιώνει το Συνδρομητή για κάθε ημερολογιακή ημέρα που η υπηρεσία βρίσκεται εκτός λειτουργίας με ποσό ίσο με το ένα τρίκοστό (1/30) της εκάστοτε σε ισχύ μηνιαίας συνδρομής που αφορά την υπηρεσία για καθυστέρηση μέχρι και τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες. Η ελάχιστη αποζημίωση που θα παραχωρείται στο Συνδρομητή καθορίζεται στο €1. Η συνολική μέγιστη ευθύνη της Cyta για καθυστέρηση στην άρση βλάβης περιορίζεται σε ένα μηνιαίο τέλος συνδρομής.

**9.3** Οι όροι 4.1, 4.5, 9.1 και 9.2 πιο πάνω δεν ισχύουν στην περίπτωση καθυστέρησης στην παροχή της Υπηρεσίας ή στην άρση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta. Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συσιστούν λόγω καθυστέρησης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της Cyta ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα ακόλουθα:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο δίκτυο της Cyta από άλλους εκτός της Cyta.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της Cyta, αλλά επηρεάζει την παροχή της Υπηρεσίας.
3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών της Cyta.
4. Μη έγκαιρη συνεργασία του Συνδρομητή με το προσωπικό της Cyta ή εάν εκκρεμούν ενέργειες εκ μέρους του Συνδρομητή.
5. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της CYTA.
6. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τη CYTA (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται, η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.).
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τεματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
8. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τη Cyta μετά από σχετικό έλεγχο.
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της Cyta στο χώρο του Συνδρομητή.
10. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Γενικής Σύμβασης και των Ειδικών Όρων.
11. Όταν η χρήση της Υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.
12. Έλλειψη διαθέσιμων πόρων δικτύου ή αν χρειάζεται επέκταση δικτύου.
13. Όταν η CYTA προσφέρει εναλλακτική λύση στο Συνδρομητή.

**9.4** Ο Συνδρομητής θα αποζημιώνει πλήρως (indemnify) τη Cyta και θα τη διατηρεί ανεπηρέαστη και ανέπαφη από κάθε αγωγή ή απαίτηση που δυνατόν να εγερθεί εναντίον της ή απόφαση που δυνατόν να εκδοθεί εναντίον της (συμπεριλαμβανομένων δικηγορικών εξόδων) που προέρχονται από οποιαδήποτε αιτία αγωγής που πηγάζει από ενέργεια ή παράλειψη του Συνδρομητή ή τη χρήση των λογισμικών με τρόπο διάφορο από τις οδηγίες τους ή σε συνδυασμό με άλλα λογισμικά ή τη χρήση της Υπηρεσίας με τρόπο που δυνατόν να προκαλέσει ζημιά ή το περιεχόμενο των προγραμμάτων/ μηνυμάτων/ διαφημίσεων ή την παράβαση των όρων της παρούσης ιδιαίτερα του όρου 10.5 χωρίς περιορισμούς. Νοείται ότι σε κάθε τέτοια περίπτωση η Cyta θα ειδοποιεί το Συνδρομητή αμέσως περί της έγερσης οποιασδήποτε απαίτησης εναντίον της και θα παρέχει στο Συνδρομητή κάθε ευκαιρία και βοήθεια στην υπεράσπιση της απαίτησης και δεν θα προβαίνει σε οποιαδήποτε παραδοχή ή συμβιβασμό ή άλλη ενέργεια που δυνατόν να επηρεάσει την υπεράσπιση της απαίτησης χωρίς την έγκρισή του Συνδρομητή εκτός εάν ο συνδρομητής αποτύχει να αναλάβει την υπεράσπιση της απαίτησης μετά πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την ειδοποίησή του.

**9.5** Η Cyta δύνανται να διακόπτει την παροχή της Υπηρεσίας και να ζητήσει νόμιμες αποζημιώσεις, εάν κατά την απόλυτη κρίση της παραβιάζονται οποιοδήποτε Νόμοι και/ή Κανονισμοί και/ή οποιοδήποτε από τους παρόντες όρους.

**9.6** Η Cyta δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε, έμμεση, παραδειγματική, τυχαία, ειδική ή παρεπόμενη ζημιά για απώλεια εσόδων, φήμης ή άλλης ζημιάς η οποία προκύπτει από:

- (α) Τη χρήση ή την αδυναμία χρήσης της Υπηρεσίας.
- (β) Οποιαδήποτε προϊόντα, δεδομένα, πληροφορίες, περιεχόμενο, προγράμματα ή κινηματογραφικές ταινίες ή υπηρεσίες οι οποίες λαμβάνονται από την Υπηρεσία,
- (γ) Πρόσβαση χωρίς εξουσιοδότηση ή αλλοίωση δεδομένων,
- (δ) Απαίτησεις που συνδέονται με τη χρήση του λογισμικού.

#### **10 Δημόσια Προβολή**

**10.1** Η Δημόσια Προβολή της Υπηρεσίας απαγορεύεται, εκτός εάν ο Συνδρομητής καταβάλει το αντίστοιχο τέλος Δημόσιας Προβολής.

**10.2** Εάν κατά την εγκατάσταση της Υπηρεσίας ή σε οποιαδήποτε επιτόπια επίσκεψη σε οποιοδήποτε υποστατικό διαπιστωθεί ότι η Υπηρεσία χρησιμοποιείται για Δημόσια Προβολή, η Cyta θα προβαίνει στις απαραίτητες αλλαγές και ο Συνδρομητής θα επιβαρύνεται με αντίστοιχα τέλη Δημόσιας Προβολής.

**10.3** Στις περιπτώσεις όπου η Cyta διαπιστώσει ότι Συνδρομητής: (α) έχει εγκατεστημένο οικιακό προϊόν που παρέχεται από τη Cyta ή από άλλο παροχέα στο υποστατικό του και με παράνομο τρόπο προβάλλει δημόσια στο υποστατικό του ή/και σε άλλο γειτονικό υποστατικό ή (β) έχει εγκατεστημένο προϊόν Δημόσιας Προβολής και προβάλλει σωστά στο υποστατικό του και ταυτόχρονα με διασυρμάτωση προβάλλει και σε άλλο γειτονικό υποστατικό ή (γ) χρησιμοποιεί την υπηρεσία αγοράς αγώνων κατά ζήτηση μέσω διαδικτύου, το περιεχόμενο της οποίας παρέχεται μόνο για προσωπική χρήση, και προβάλλει το περιεχόμενο της υπηρεσίας προς δημόσια προβολή, ή (δ) ο Συνδρομητής προβάλλει με οποιοδήποτε άλλο τρόπο ή μέσο δημόσια περιεχόμενο του οποίου τα αποκλειστικά δικαιώματα τηλεοπτικής προβολής στην Κύπρο τα κατέχει η Cyta χωρίς να καταβάλλει τα αντίστοιχα τέλη δημόσιας προβολής, παραβιάζοντας τα πνευματικά δικαιώματα της Cyta και των Συμμετεταμένων της, ο Συνδρομητής:

(α) θα επιβαρύνεται τα αντίστοιχα τέλη συνδρομής για δημόσια προβολή αφού προηγηθεί γραπτή προειδοποίηση του.

(β) ο Συνδρομητής θα ενημερώνεται ότι σε περίπτωση που μετά από δεύτερη επιτόπια διερεύνηση στο υποστατικό του διαπιστωθεί ότι παραβιάζονται οι παρόντες όροι, τότε η Υπηρεσία θα τερματίζεται προσωρινά από τη Cyta, μέχρις ότου ο Συνδρομητής συμμορφωθεί εντός προκαθορισμένου χρόνου.

Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν συμμορφωθεί εντός του καθορισμένου από τη Cyta χρόνου, η Υπηρεσία θα τερματίζεται οριστικά και η Cyta θα προχωρεί με τη λήψη νομικών μέτρων εναντίον του.

**10.4** Η προσωρινή αποσύνδεση του πακέτου για Δημόσια Προβολή παρέχεται μόνο αν η υπηρεσία ήταν συνδεδεμένη και λειτουργούσε κανονικά για 15 συνεχόμενες ημέρες πριν από τη ζητούμενη ημερομηνία προσωρινής αποσύνδεσης.

#### **11 Διάφορα**

**11.1** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής προξενήσει βλάβη στον Εξοπλισμό, τότε η Cyta θα επιδιώκωνει τις βλάβες ή φθορές που δεν οφείλονται σε φυσική φθορά, αλλά ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώνει τη Cyta για τα υλικά και τα εργατικά που χρειάζονται και που θα χρεώνονται στο μηνιαίο λογαριασμό του.

**11.2** Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των κωδικών πρόσβασης που θα του παραχωρηθούν και σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν σε τρίτους, χωρίς τη συγκατάθεση του, θα πρέπει να το αναφέρει αμέσως στη Cyta.

**11.3** Η Υπηρεσία, το περιεχόμενο και το λογισμικό της Υπηρεσίας περιέχει πληροφορίες οι οποίες προστατεύονται από τη νομοθεσία για τα πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα, σήματα υπηρεσίας, δικαιώματα ευρεσιτεχνίας, ή άλλα δικαιώματα.

**11.4** Απαγορεύεται η οποιαδήποτε προσπάθεια αλλοίωσης, αντιγραφής, επέμβασης στο λογισμικό ή/και υλισμικό που παραχωρείται. Ιδιαίτερα απαγορεύεται η οποιαδήποτε επέμβαση στον Αποκωδικοποιητή.

**11.5** Ο Συνδρομητής δεν μπορεί να αντιγράψει, αναπαράγει, αλλοιώνει, μεταπωλεί ή διαθέτει με οποιοδήποτε τρόπο το περιεχόμενο της Υπηρεσίας ή να δημιουργεί προϊόντα που προκύπτουν από το περιεχόμενο της Υπηρεσίας χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Cyta ή οποιοδήποτε εκδότη του περιεχομένου

**11.6** Ο συνδρομητής έχει υποχρέωση να αποζημιώνει τρίτους για οποιαδήποτε απαίτηση η οποία προκύπτει από την παράβαση του όρου 11.4 πιο πάνω.

**11.7** Οι παρόντες όροι διέπονται από το Κυπριακό δίκαιο οποιασδήποτε διαφορές θα υπάγονται στη δικαιοδοσία των Κυπριακών Δικαστηρίων.

**11.8** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ζητήσει προσωρινή αποσύνδεση της Υπηρεσίας, η περίοδος αποσύνδεσης, δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες εντός ενός ημερολογιακού έτους.

#### **12 Τερματισμός**

**12.1** Χωρίς επηρεασμό των δικαιωμάτων τερματισμού που προνοούνται στον όρο 11 της Γενικής Σύμβασης, η Cyta θα δικαιούται να διακόψει την Υπηρεσία και τερματίσει την παρούσα Συμφωνία, αμέσως εάν τα καταβλητέα τέλη που αναφέρονται στον όρο 3 της παρούσας Συμφωνίας, δεν καταβληθούν ή διευθετηθούν από το Συνδρομητή, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας.

**12.2** Η Cyta θα δικαιούται να τερματίσει την Υπηρεσία και τη Συμφωνία με γραπτή ειδοποίηση με άμεση ισχύ εάν ο Συνδρομητής παραλείψει να εκπληρώσει ή παραβεί οποιοσδήποτε από τους πιο πάνω όρους.

**12.3** Η Cyta θα δικαιούται να τερματίσει την Υπηρεσία στην περίπτωση που η ποιότητα της Υπηρεσίας έχει μειωθεί δραστικά και ανεπανόρθωτα, σε σημείο που με κοινή διαπίστωση καθίσταται η Υπηρεσία μη λειτουργική. Νοείται ότι προηγούμενης η Cyta θα έχει καταβάλει κάθε λογική προσπάθεια για αποκατάσταση της ποιότητας της Υπηρεσίας. Νοείται ότι τα πιο πάνω ισχύουν εάν και εφόσον το επηρεαζόμενο μέρος έχει κάνει ότι είναι εύλογα δυνατό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων του με εναλλακτικό τρόπο.

**12.4** Η Cyta θα ειδοποιεί τον Συνδρομητή τουλάχιστο ένα (1) μήνα πριν την ημερομηνία εφαρμογής οποιασδήποτε τροποποίησης στους Ειδικούς Όρους σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση και σχετικά με το δικαίωμα του Συνδρομητή να τερματίσει την Υπηρεσία χωρίς κυρώσεις χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

**12.5** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής αιτηθεί τερματισμό Βασικού Πακέτου, κατά την τελευταία ημέρα του μήνα, ή αιτηθεί τερματισμό των Πρόσθετων Πακέτων αποδέχεται ότι η διαδικασία αφαίρεσης των Πακέτων θα γίνει οποιαδήποτε ώρα την τελευταία ημέρα του μήνα αυτού.

**12.6** Σε περίπτωση τερματισμού των παρόντων όρων ή διακοπής της Υπηρεσίας, ο Εξοπλισμός θα επιστραφεί στη CYTA. Σε περίπτωση μη επιστροφής του Εξοπλισμού ή μέρος αυτού τότε ο Συνδρομητής θα υποχρεούται να αποζημιώσει τη Cyta για το αντίτιμο της τιμής του Εξοπλισμού που θα χρεώνεται στο μηνιαίο λογαριασμό του Συνδρομητή.

