

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ «11848»

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

1.1. Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «INTERNETQ Α.Ε.» (εφεξής “εταιρεία”) παρέχει στο κοινό τις υπηρεσίες που περιγράφονται κατωτέρω, βάσει της Απόφασης της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 13879/06-11-2014, με την οποία εκχωρήθηκαν Αριθμοδοτικοί Πόροι από το Ε.Σ.Α. και σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών, προστασίας καταναλωτή και προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η εταιρεία μπορεί να προσφέρει στον χρήστη (εφεξής “πελάτης”) πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του αριθμού 11848 μέσω συμβάσεων διασύνδεσης με άλλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

1.2. Ως παράδοση υπηρεσίας θεωρείται το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης καλεί τον αριθμό 11848 και δημιουργείται επιτυχώς η τηλεφωνική σύνδεση από το δίκτυο της εταιρείας, διαρκεί δε μόνο για το χρόνο της αντίστοιχης τηλεφωνικής σύνδεσης με το δίκτυό της.

1.3. Μέσω του πρωτογενώς εκχωρηθέντος στην εταιρεία από την ΕΕΤΤ σύντομου κωδικού 11848, παρέχονται με ανάλογο αντίτιμο βάσει του σχετικού τιμοκαταλόγου παρεχόμενων υπηρεσιών, οι ακόλουθες πληροφορίες καταλόγου:

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

1.4 Η INTERNETQ αδυνατεί να παράσχει πληροφορίες σχετικά με αριθμούς συνδρομητών που έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να περιληφθούν σε ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο.

2. ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1. Η εταιρεία παρέχει τις ως άνω πληροφορίες μέσω εξειδικευμένων χειριστών ή με την χρήση συστήματος IVR ή με την αποστολή SMS και υπό τους όρους παροχής των υπηρεσιών αυτών από τρίτους φορείς.

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

2.3. Εάν η αναζήτηση ενός απλού αιτήματος καταλόγου διαρκεί περισσότερο από τον αναμενόμενο χρόνο και δεδομένου ότι αυτή η καθυστέρηση οφείλεται σε τεχνικής φύσεως λόγους, η εταιρεία μπορεί να προσφερθεί να καλέσει η ίδια εκ των υστέρων τον πελάτη εφόσον καταλήξει σε αποτέλεσμα της αναζήτησης.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΚΛΗΣΗΣ

3.1. Μετά την ανακοίνωση του αποτελέσματος της αναζήτησης η εταιρεία δύναται, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, να ολοκληρώσει την κλήση προς τον επιθυμητό γεωγραφικό αριθμό

σταθερού τηλεφώνου εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή κινητού αριθμού των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, εφόσον τούτο είναι τεχνικά και λειτουργικά δυνατό. Δύναται επίσης να συνδέσει τον χρήστη με τις υπηρεσίες τηλεφωνικών πληροφοριών της ίδιας ή και τρίτων φορέων και να παράσχει πληροφορίες από άλλες διαθέσιμες πηγές, των οποίων η εταιρεία δεν ελέγχει ούτε εγγυάται την πληρότητα ή την ακρίβεια.

4. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΩΡΑΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

4.1 Η υπηρεσία παροχής πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου 11848 παρέχεται καθημερινά (από Δευτέρα έως Παρασκευή) και Σάββατο-Κυριακή σε 24ωρη βάση.

5. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

5.1 Ο πελάτης τιμολογείται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του οποίου είναι συνδρομητής κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας. Ο τιμοκατάλογος δύναται να τροποποιηθεί οποτεδήποτε βάσει των διατάξεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή και των αποφάσεων της ΕΕΤΤ. Η εταιρεία έχει συνάψει σχετική συμφωνία διασύνδεσης με τους παρόχους σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, στα πλαίσια της οποίας τιμολογούνται οι υπηρεσίες τερματισμού κλήσεων στις υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου της.

Συνεπώς η εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τυχόν διαφορετικές χρεώσεις που μπορεί να προκύψουν για κλήσεις από δίκτυο άλλου παρόχου υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας προς το δίκτυό της και ειδικότερα προς τον αριθμό 11848, βάσει του εκάστοτε Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ.

Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου	Τιμή	Επισημάνσεις
Κλήσεις που προέρχονται από δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας	1,00€/λεπτό	Το βήμα χρέωσης είναι το δευτερόλεπτο
Κλήσεις που προέρχονται από δίκτυα κινητής τηλεφωνίας	1,50€/λεπτό	Το βήμα χρέωσης είναι το δευτερόλεπτο

Το βήμα χρέωσης που διαμορφώνεται είναι χρέωση ανά δευτερόλεπτο και ελάχιστη διάρκεια χρέωσης το πρώτο λεπτό.

Στις ανωτέρω τιμές συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 23%

6. ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

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

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

6.3. Αναλυτική καταγραφή των χρεώσεων δύναται να παρασχεθεί, κατόπιν αίτησης του πελάτη, από τον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται ο πελάτης.

7. ΑΡΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

8. ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ

Σε περίπτωση αντίρρησης του πελάτη στο ποσό που τιμολογείται από την εταιρεία, αυτός υποχρεούται να γνωστοποιήσει τις αντιρρήσεις του εγγράφως, εντός δύο (2) εβδομάδων από την ημερομηνία έκδοσης των τιμολογίων, στον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται, άλλως τεκμαίρεται ότι αποδέχεται τις χρεώσεις.

9. ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ

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

10. ΕΥΘΥΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

10.1 Η εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του πελάτη για τυχόν περιουσιακή ζημία που αυτός υπέστη ένεκα της χρήσης των υπηρεσιών της.

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

10.3. Η εταιρεία δεν είναι υπεύθυνη για τη διαθεσιμότητα και την ακρίβεια των στοιχείων τρίτων που ζητούνται μέσω των αντίστοιχων υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, ούτε για την επιτυχή υλοποίηση των συνδέσεων μέσω της υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης. Ευθύνεται για το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνομιλίας που δημιουργείται μεταξύ του πελάτη και του καλούμενου μέρους μέσω της παρεχόμενης από αυτήν υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης της οποίας παρέχει μόνο το τεχνικό μέσο της σύνδεσης.

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

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

11. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

11.1. Ο πελάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τους όρους παροχής της υπηρεσίας και με την κείμενη νομοθεσία. Τα προσωπικά στοιχεία συνδρομητών τίθεται στην διάθεση του πελάτη ως

τμήμα των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών καταλόγου και διαβιβάζονται προς αυτόν για ενημερωτικούς λόγους μόνο.

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

12. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

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

12.2. Ο πελάτης συναινεί και αποδέχεται ότι οι συνομιλίες του/της με το χειριστή είναι πιθανόν να εποπτεύονται από άλλους υπαλλήλους της εταιρείας για λόγους ποιοτικού ελέγχου και βελτίωσης της υπηρεσίας.

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

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

α) τα στοιχεία ταυτοποίησης της τηλεφωνικής σύνδεσης (αριθμός καλούντος - CLID) από την οποία πραγματοποιήθηκαν οι κλήσεις προς το δίκτυο της INTERNETQ A.E.

β) στοιχεία που καθορίζουν την χρονική διάρκεια της κλήσης (ημερομηνία, ώρα έναρξης, ώρα λήξης) κατά την οποία ο πελάτης απέκτησε πρόσβαση στην υπηρεσία παροχής πληροφοριών καταλόγου.

12.5. Η εταιρεία έχει δημιουργήσει ειδική γραμμή υποστήριξης, αστικής χρέωσης, ώστε να απαντά σε κάθε εύλογο ερώτημα καταναλωτή για την χρέωση των κλήσεων προς τον σύντομο αριθμό πληροφοριών καταλόγου 11848. Οι παρόντες Όροι Χρήσης έχουν αναρτηθεί, θα παραμείνουν αναρτημένοι και θα ενημερώνονται διαρκώς στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.realfm.gr και στην ιστοσελίδα της InternetQ www.internetq.com. Οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν με την εταιρεία μέσω του αρ. τηλ: 211 102 1486. Η γραμμή υποστήριξης λειτουργεί καθημερινά (από Δευτέρα έως Παρασκευή) και Σάββατο-Κυριακή σε 24ωρη βάση. Μέσω του ίδιου αριθμού ο καταναλωτής μπορεί να εκφράζει τα παράπονά του και τις παρατηρήσεις του για την υπηρεσία. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να διαγραφεί από την βάση δεδομένων που διατηρεί η εταιρεία θα πρέπει να αποστείλει αίτημα διαγραφής του από το πληροφοριακό σύστημα αυτής στον παραπάνω αριθμό επικοινωνίας. Σε αντίθετη περίπτωση, όπου δηλαδή η εταιρεία δεν παραλάβει αίτημα του πελάτη για διαγραφή του από το πληροφοριακό σύστημά της, διατηρεί το δικαίωμα διατήρησης των προσωπικών δεδομένων των πελατών, για λόγους τιμολόγησης, διαχείρισης και ενημέρωσης αυτών βάσει των σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.