

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ COSMOTE DIGITAL OFFICE

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Παροχής Cosmote Digital Office, σε συνδυασμό με την Αίτηση Cosmote Digital Office του/της υπογράφο/ουσας (στο εξής “Συνδρομητής”), τους Γενικούς Όρους Παροχής Τηλεφωνικής Γραμμής και τους Όρους Σύμβασης ADSL/VDSL αποτελούν μια ενιαία σύμβαση (στο εξής «Σύμβαση») και καθορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις, υπό τους οποίους η Εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με τον διακριτικό τίτλο «**ΟΤΕ**», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής (λεωφόρος Κηφισίας αριθμός 99, Τ.Κ. 15124) με Α.Φ.Μ. 094019245 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ (Αρ. ΓΕΜΗ: 1037501000, πρώην ΑΡ. ΜΑΕ:347/06/Β/86/10) (εφεξής «**ΟΤΕ**», ή «**Εταιρεία**») θα παρέχει στον Πελάτη, εφόσον αποδεχθεί την Αίτησή του και έναντι του ανταλλάγματος που προβλέπει ο τιμοκατάλογος του ΟΤΕ, δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας Digital Office που προσφέρει ο ΟΤΕ (στο εξής «**Digital Office**»), μέσω του δικτύου του, βάσει των αδειών λειτουργίας που του έχουν παραχωρηθεί και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

**1. ΟΡΙΣΜΟΙ:** «Αριθμός Κλήσης»: είναι ο γεωγραφικός αριθμός του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), τη χρήση του οποίου παραχωρεί ο ΟΤΕ στον Πελάτη, με σκοπό τη χρήση της Υπηρεσίας σε κάθε θέση εργασίας. «Switch»: ο εξοπλισμός που εξυπηρετεί πολλαπλές συνδέσεις IP τηλεφωνικών συσκευών με το modem/router. «Administrator/Διαχειριστής»: το πρόσωπο που ορίζεται από τον Πελάτη ως υπεύθυνος επικοινωνίας τεχνικών θεμάτων. «My Cosmote»: Η Ηλεκτρονική Πύλη Πελατών COSMOTE, που βρίσκεται αναρτημένη στο site [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr), μέσω της οποίας παρέχεται η πρόσβαση στην Πλατφόρμα του Cosmote Digital office, μέσω της οποίας γίνεται η εγγραφή του Πελάτη (Διαχειριστής ή/και χρήστες κατά περίπτωση). «Digital Office Portal ή Πλατφόρμα»: η ηλεκτρονική πλατφόρμα διαχείρισης της υπηρεσίας και των λειτουργιών του τηλεφωνικού κέντρου, που βρίσκεται αναρτημένη στο «MyCosmote» στο site [www.cosmote.gr/business](http://www.cosmote.gr/business). «Θυρίδα COSMOTE Digital Office»: Ο ψηφιακός χώρος που διαθέτει η Υπηρεσία σε κάθε Πελάτη στο Digital Office Portal για την αποθήκευση των εισερχομένων μηνυμάτων από τις ευκολίες τηλεφωνικών κέντρων, στον οποίο έχει αποκλειστικά και μόνο πρόσβαση ο χρήστης της αντίστοιχης θέσης εργασίας, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας.

### 2. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΥ DIGITAL OFFICE

Προϋπόθεση για την παροχή του Digital Office είναι η ύπαρξη επαρκούς ευρυζωνικής χωρητικότητας στη γραμμή του Πελάτη, που διαπιστώνεται από την Εταιρεία πριν από την ενεργοποίησή του.

### 3. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ:

**3.1** Για την παροχή του Digital Office απαιτείται η χρήση και εγκατάσταση τερματικού εξοπλισμού: α) modem/router εγκεκριμένου τύπου που παρέχεται από την Εταιρεία με χρησιδάνειο β) μεταγωγέας (switch) για τη σύνδεση των IP τηλεφωνικών συσκευών με το modem/router επιλογής του πελάτη γ) ανά θέση εργασίας ηλεκτρονικός υπολογιστής με ελάχιστες τεχνικές προδιαγραφές που ορίζονται στην Αίτηση ή IP τηλεφωνικές συσκευές, οι οποίες διατίθενται από την Εταιρεία και περιλαμβάνουν λογισμικό (firmware) συμβατό με την Υπηρεσία. Για τις IP τηλεφωνικές συσκευές απαιτείται καλωδίωση Ethernet ή/και πρίζες RJ45. Η Εταιρεία εγγυάται την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας μόνο με τη χρήση του συγκεκριμένου εξοπλισμού που παρέχεται από την Εταιρεία. Απαιτείται η εγκατάσταση μιας IP τηλεφωνικής συσκευής ανά θέση εργασίας πλην των θέσεων που εξυπηρετούν FAX/POS/συναγερμό).

**3.2** Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει η εγκατάσταση να γίνει από δικό του τεχνικό ή από τεχνικό της Εταιρείας με βάση τον ισχύοντα τιμοκατάλογο και τους αντίστοιχους ειδικούς όρους που βρίσκονται παρακάτω στην παρούσα και αναρτημένοι στο [www.cosmote.gr/business](http://www.cosmote.gr/business).

**3.3** Για τη λειτουργία του Digital Office απαιτείται συνεχής παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στον Τερματικό Εξοπλισμό Συνδρομητή (router/switch/IP phones/ ηλεκτρονικοί υπολογιστές).

**3.4** Σε περίπτωση πώλησης τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού από τον ΟΤΕ, παρέχεται εγγύηση από τον κατασκευαστή, τα κύρια στοιχεία της οποίας αναγράφονται στον οδηγό χρήσης που συνοδεύει τον εξοπλισμό. Σε περίπτωση εμφάνισης πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας του εξοπλισμού, ισχύουν οι περί πώλησης διατάξεις του Αστικού Κώδικα αναφορικά με τη διόρθωση, αντικατάσταση κλπ. του εξοπλισμού, ανεξαρτήτως της γραπτής εγγύησης που παρέχει ο κατασκευαστής.

#### **4. DIGITAL OFFICE PORTAL:**

**4.1** Για τη διαχείριση του Cosmote Digital Office η Εταιρεία παραχωρεί στον Πελάτη δικαίωμα πρόσβασης στο Cosmote Digital Office Portal και μία μη αποκλειστική άδεια χρήσης του αντίστοιχου λογισμικού, αποκλειστικά για χρήση από τον Πελάτη και τους εξουσιοδοτημένους από αυτόν χρήστες, για το χρονικό διάστημα ισχύος της παρούσας.

**4.2** Μέσω του Cosmote Digital Office Portal: α) ο Administrator ορίζει τους χρήστες ανά θέση εργασίας και παραμετροποιεί τις λειτουργίες του τηλεφωνικού κέντρου που θα διαθέσει σε αυτούς ακολουθώντας τις τυποποιημένες οδηγίες της πλατφόρμας, β) οι χρήστες δύναται να παραμετροποιούν τις Basic και Advanced Διευκολύνσεις του Digital Office για τη θέση εργασίας τους. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη χρήση των λειτουργιών του Digital Office από τον Administrator και τους χρήστες.

**4.3** Η Πλατφόρμα, οι εφαρμογές, το περιεχόμενο, τα γραφικά, οι απεικονίσεις, λειτουργίες και επιμέρους στοιχεία που ενσωματώνονται στην Πλατφόρμα και το λογισμικό της αποτελούν ιδιοκτησία της Εταιρείας και προστατεύονται, μεταξύ άλλων, από τις διατάξεις για την προστασία της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας. Το Cosmote Digital Office Portal παρέχει για κάθε θέση εργασίας Θυρίδα για την προσωρινή αποθήκευση των εισερχόμενων μηνυμάτων από τις ευκολίες του τηλεφωνικού κέντρου, για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 30 ημέρες. Μετά την πάροδο της προθεσμίας αυτής, τα μηνύματα διαγράφονται.

#### **5. ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ:**

**5.1** Οι υπηρεσίες Webex παρέχονται μέσω ευρυζωνικής πρόσβασης, με τη χρήση οποιουδήποτε δικτύου υποστηρίζει ευρυζωνική πρόσβαση εντός της ελληνικής επικράτειας. Η Εταιρεία δεν εγγυάται τη αδιάλειπτη διαθεσιμότητα ή την ποιότητα τους, καθώς η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών Webex εξαρτάται από τη σύνδεση στο δίκτυο μέσω του οποίου παρέχεται η ευρυζωνική πρόσβαση.

**5.2** Σε περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και για όσο διαρκεί αυτή, δεν είναι δυνατή η παροχή του Cosmote Digital Office και κατά συνέπεια δεν είναι δυνατή η πραγματοποίηση κλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης (ενδεικτικά προς το 112, 100, 166, 199 κλπ).

**5.3** Για κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω Webex προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 και προς τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης (ενδεικτικά προς το 100, 166, 199 κλπ) δεν είναι δυνατός ο εντοπισμός της γεωγραφικής θέσης. Η κλήση δρομολογείται ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του δικτύου μέσω του οποίου πραγματοποιείται.

**5.4** Δεν είναι δυνατή η πραγματοποίηση κλήσεων προς το 112 και τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης με χρήση της λειτουργικότητας «Office on the Move». Όλες οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης πρέπει να πραγματοποιούνται με το συνήθη τρόπο πληκτρολόγησης δηλ. ο χρήστης θα πρέπει να πληκτρολογεί τα ψηφία 112, 100, κλπ. από την τηλεφωνική συσκευή που χρησιμοποιεί.

## **6. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

**6.1** Για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ο Πελάτης απαιτείται: α) να έχει παραλάβει από την Εταιρεία τον τερματικό εξοπλισμό (router, πλήθος των απαιτούμενων IP phones, κλπ), β) εγγραφή και ενεργοποίηση του Administrator μέσω της σελίδας myCosmote, γ) παραλαβή SMS με τα αναγνωριστικά των θέσεων εργασίας τα οποία θα εισαχθούν από τον Administrator στα IP Phones, δ) παραλαβή SMS με τα αναγνωριστικά των θέσεων που εξυπηρετούν FAX/POS/συναγερμό τα οποία θα εισαχθούν από τον Administrator στην οθόνη διαχείρισης του router, ακολουθώντας τις οδηγίες χρήσης του εξοπλισμού που παραδίδονται από την Εταιρεία. Η ενεργοποίηση του Digital Office σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές απαιτεί ενεργοποίηση του Webex για τουλάχιστον έναν αριθμό/θέση εργασίας. Για τη διαχείριση της Υπηρεσίας μέσω του Digital Office portal και του Webex, απαιτείται επιπροσθέτως: α) εγγραφή του Διαχειριστή στο MyCosmote, σύμφωνα με τους αναρτημένους σε αυτό ειδικούς όρους χρήση, β) ενεργοποίηση των χρηστών από το Διαχειριστή, σύμφωνα με τις τυποποιημένες οδηγίες που αποστέλλονται με email. Για την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης, κάθε χρήστης λαμβάνει email με οδηγίες εγγραφής στο myCosmote/Digital Office Portal και SMS με προσωπικό κωδικό ασφαλείας για την επιβεβαίωση της ταυτοποίησης. Η εγγραφή των χρηστών στο MyCosmote απαιτείται τόσο για τη χρήση της ευκολίας Webex, αλλά και να λαμβάνουν νεωτέρες ενημερώσεις σχετικά με το περιεχόμενο της πλατφόρμας στο μέλλον.

**6.2** Για την ενεργοποίηση του «Office On The Move» απαιτείται εξουσιοδότηση του Πελάτη προς την Εταιρεία να για την παροχή της στους αριθμούς κινητής και σταθερής που είναι ενταγμένα στο Cosmote Digital Office, σύμφωνα με την Αίτηση. Η παροχή του «Office On The Move» δεν είναι δυνατή: α) σε συνδέσεις σταθερής – κινητής που βρίσκονται ή τίθενται σε οριστική ή προσωρινή φραγή β) σε Οικονομικά Προγράμματα που δεν εντάσσονται στο COSMOTE Digital Office, όπως εκάστοτε προσδιορίζονται από την εμπορική πολιτική της Εταιρείας γ) σε συνδέσεις για τις οποίες υποβάλλεται αίτημα φορητότητας σε τρίτο πάροχο δ) σε περίπτωση μεταβίβασης των τηλεφωνικών αριθμών που χρησιμοποιούν τη διευκόλυνση σε τρίτο πρόσωπο. Η διευκόλυνση «Office On The Move» καταργείται οποτεδήποτε με αίτημα του Πελάτη στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών COSMOTE. Η εφαρμογή της διευκόλυνσης «Office On The Move» πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του πελάτη.

**6.4** Εφόσον ο Πελάτης μετατρέπει υφιστάμενη τηλεφωνική του σύνδεση COSMOTE σε COSMOTE Digital Office, κατά τη μετάβαση θα υπάρχει διακοπή εισερχομένων και/ή εξερχομένων κλήσεων σε κάθε μεταφερόμενη γραμμή για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται αριθμός που προέρχεται από φορητότητα η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας προϋποθέτει την ολοκλήρωση της διαδικασίας φορητότητας.

**6.5** Ο κάθε αριθμός/θέση εργασίας ενδέχεται να ενεργοποιηθεί σε διαφορετική ημερομηνία. Με την ενεργοποίηση του πρώτου αριθμού του COSMOTE Digital Office ξεκινάει αντίστοιχα η χρέωση για το προπληρωμένο πρόγραμμα τηλεφωνίας της συγκεκριμένης θέσης εργασίας (Economy, Basic, Advanced) και η χρέωση του μηνιαίου τέλους της ευρυζωνικής πρόσβασης για το σημείο παρουσίας στο οποίο εντάσσεται η συγκεκριμένη θέση (Small, Medium, Large).

**6.6** Σε περίπτωση που συνδυάζονται αριθμοί από υφιστάμενη τηλεφωνική γραμμή που μετατρέπεται σε COSMOTE Digital Office με νέους αριθμούς, οι πρώτοι αριθμοί που θα ενεργοποιηθούν είναι οι νέοι.

**6.7** Εντός του χρονικού διαστήματος δέσμευσης ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα μεταβολής του αριθμού θέσεων εργασίας αζημίως με αίτημα στο 13818.

**6.8** Επιπροσθέτως των Αριθμών Κλήσης ανά θέση εργασίας, η Εταιρεία αποδίδει α) στην ευρυζωνική γραμμή ως αναγνωριστικό πρόσβασης ένα διακριτό αριθμό με φραγή εισερχομένων/εξερχομένων κλήσεων, β) για τις διευκολύνσεις Instant Group Call, Line Hunting, Μενού Επιλογών Φωνητικής Πύλης, VFax απαιτείται ενεργοποίηση διακριτών αριθμών ανά διευκόλυνση αποκλειστικά για την λειτουργία των παραπάνω διευκολύνσεων, οι οποίοι αποτυπώνονται ξεχωριστά στο λογαριασμό του Πελάτη.

## **7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ**

**7.1** Ο Πελάτης έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για την σύννομη και ορθή χρήση COSMOTE Digital Office και υποχρεούται να εξασφαλίζει την συναίνεση των κατόχων των τηλεφωνικών αριθμών στους οποίους ενεργοποιεί προώθηση ή εκτροπή κλήσεων. Η Εταιρεία δύναται να διακόψει άμεσα το COSMOTE Digital Office και να καταγγείλει αζημίως την παρούσα σε περίπτωση παραπόνων τρίτων για παράβαση της υποχρέωσης αυτής.

**7.2** Ο Πελάτης δηλώνει ρητά και εγγυάται ότι τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι κώδικες προγραμμάτων, τα δεδομένα, οι πληροφορίες, καθώς και οποιοδήποτε άλλο περιεχόμενο ή υλικό εισάγεται, έχει εισαχθεί ή θα εισαχθεί στην Πλατφόρμα του Cosmote Digital Office από αυτόν και δεν παραβιάζει δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας τρίτων.

**7.3** Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβεί σε μεταπώληση της Υπηρεσίας, παραχώρηση της χρήσης της σε τρίτους, αντιγραφή, αναπαραγωγή, αποσυμπίληση του λογισμικού ή κτήση του πηγαίου κώδικα, ή του περιεχομένου της Πλατφόρμας – πλην των δεδομένων και πληροφοριών που ο ίδιος καταχωρεί ή/και δημιουργεί - ως και ή με οποιονδήποτε τρόπο παραχώρηση της πρόσβασης στην Πλατφόρμα, το περιεχόμενο και τις εφαρμογές της, εν όλω ή εν μέρει σε τρίτους. Ο Πελάτης οφείλει να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλήψεις που μπορούν να επηρεάσουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την ποιότητα και την παροχή της Υπηρεσίας.

**7.4** Εφόσον μέσω της Υπηρεσίας διαβιβάζονται προσωπικά δεδομένα τρίτων, ο Πελάτης υπέχει αποκλειστικά και εξολοκλήρου ο ίδιος κάθε ευθύνη για τη σύννομη συλλογή, επεξεργασία και διατήρηση αυτών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η Εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη έναντι των υποκειμένων της επεξεργασίας ή τρίτων που έχουν έννομο συμφέρον να εγείρουν συναφείς αξιώσεις αποζημίωσης για την αιτία αυτή. Ο Πελάτης υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων και του απορρήτου των επικοινωνιών.

## **8. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ –ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

**8.1** Το Cosmote Digital Office Portal και οι λειτουργίες τηλεφωνικών κέντρων παρέχονται «ως έχουν», δηλ. χωρίς τη δυνατότητα τροποποιήσεων ή άλλων παρεμβάσεων από τον Πελάτη. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναβαθμίζει και επικαιροποιεί αυτοματοποιημένα (updates /enhancements) το Cosmote Digital Office Portal και τις λειτουργίες τηλεφωνικών κέντρων, χωρίς πρόσθετη χρέωση του Πελάτη ή/και να προσθέτει νέες προαιρετικές διευκολύνσεις τηλεφωνικών κέντρων, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Τυχόν πρόσθετοι όροι χρήσης ειδικά για τις διευκολύνσεις ή/και λειτουργίες αυτές, θα ισχύουν συμπληρωματικά με την παρούσα, από την ημερομηνία διάθεσης των πρόσθετων λειτουργιών ή επιλογής των αντίστοιχων προαιρετικών διευκολύνσεων από τον Πελάτη, θα διατίθενται στον Πελάτη κατά την υποβολή του αντίστοιχου αιτήματος ή/και θα βρίσκονται αναρτημένοι στο [www.cosmote.gr/fixed](http://www.cosmote.gr/fixed)

**8.2** Η Εταιρεία έχει λάβει όλα τα ενδεδειγμένα τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων που αποθηκεύονται στη Θυρίδα Cosmote Digital Office και για την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση αντιγράφων και για την προστασία των δεδομένων που διακινεί μέσω της Υπηρεσίας.

**8.3** Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή τεχνικά προσπάθεια για την καλή λειτουργία της Υπηρεσίας και υποχρεούται να προβαίνει άμεσα σε αποκατάσταση κάθε βλάβης, που αναγγέλλεται από τον Πελάτη στο 13818. Σε περίπτωση επιβεβαιωμένης δυσλειτουργίας ή σοβαρού τεχνικού προβλήματος που επιφέρει πλήρη διακοπή της Υπηρεσίας αθροιστικά πάνω από τρεις (3) ημέρες το μήνα, ο Πελάτης δικαιούται να αιτηθεί την πίστωση του λογαριασμού του με το ποσό που αναλογεί στις ημέρες της βλάβης. Πέραν της ανωτέρω η Εταιρεία ουδεμία άλλη υποχρέωση έχει για τυχόν ζημιές που προκλήθηκαν στον Πελάτη.

**8.4** Η Εταιρεία δεν εγγυάται την αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα λειτουργία της Υπηρεσίας, ούτε εγγυάται ότι δεν μπορεί να προκύψει απώλεια ή καταστροφή των μηνυμάτων του Πελάτη που αποθηκεύονται στο Digital Office Portal, που οφείλεται στην διακοπή της Υπηρεσίας, σε δυσλειτουργία του δικτύου πρόσβασης στο διαδίκτυο, σε σφάλματα ή άλλες ενέργειες του Πελάτη ή κακόβουλες ενέργειες τρίτων και δεν έχει καμία ευθύνη έναντι του Πελάτη για την αποκατάσταση τυχόν ζημίας του από την δυσλειτουργία της Υπηρεσίας ή/και την απώλεια των μηνυμάτων του από τις αιτίες αυτές.

**8.5** Σε ορισμένες περιπτώσεις οι οποίες καθιστούν την παροχή της Υπηρεσίας ανέφικτη ή μειωμένης ποιότητας, χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας, δεν οφείλεται αποχρέωση στον Πελάτη. Τέτοιες περιπτώσεις ενδεικτικά και όχι περιοριστικά είναι: βλάβη ή καταστροφή του δικτύου (φυσικές, τρομοκρατικές ή άλλες αιτίες) όπου θα απαιτηθούν εκτεταμένες εργασίες και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα των δυο εργασίμων ημερών, αύξηση της απόστασης του Πελάτη από την αστική περιοχή της Εταιρείας λόγω αντικατάστασης του δικτύου χαλκού και καινούργιας δρομολόγησης των γραμμών, εμφάνιση ισχυρής πηγής θορύβου στην γραμμή (π.χ. λόγω εγκατάστασης κεραιάς ραδιοφωνίας/τηλεόρασης ή αύξηση της ισχύος εκπομπής μίας υφιστάμενης πηγής θορύβου) μέχρι να γίνει είτε απομάκρυνση της πηγής θορύβου ή αναδρομολόγηση του δικτύου στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό κλπ.

**8.6.** Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι γενικοί όροι της συμβάσεων παροχής τηλεφωνικής γραμμής και παροχής ADSL/VDSL.

## **9. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

**9.1** Η παρούσα Σύμβαση έχει ελάχιστη διάρκεια 24 μήνες με ημερομηνία έναρξης την ενεργοποίηση του πρώτου αριθμού Digital Office του Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να διακόψει νωρίτερα από την ημερομηνία λήξης, θα επιβαρυνθεί τα ανάλογα τέλη αποδέσμευσης που αναφέρονται στους Ειδικούς Όρους.

## **10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

**10.1** Η χρέωση των τελών της Υπηρεσίας αποτυπώνεται στον τηλεφωνικό λογαριασμό του Πελάτη (εφεξής «Λογαριασμός»), που εκδίδεται και αποστέλλεται σύμφωνα με το όσα ορίζονται στους αντίστοιχους Γενικούς Όρους Παροχής Τηλεφωνικής Γραμμής.

**10.2** Οι χρεώσεις που εμφανίζονται στον λογαριασμό και αφορούν την Υπηρεσία περιλαμβάνουν, ανάλογα με την επιλογή του Πελάτη: α) τα μηνιαία τέλη της ευρυζωνικής γραμμής ανά σημείο παρουσίας β) τα μηνιαία τέλη για κάθε θέση εργασίας Cosmote Digital Office (Economy, Basic ή Advanced), γ) τις χρεώσεις εξερχόμενης κίνησης μετά τη κατανάλωση του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας δ) τις χρεώσεις για τις επιλεγμένες πρόσθετες προαιρετικές υπηρεσίες και

διευκολύνσεις ε) τυχόν άλλες ενσωματώσεις στ) τον αναλογούντα ΦΠΑ και άλλα τέλη ανά κατηγορία χρέωσης που βαρύνει τον Πελάτη με βάση την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία (π.χ. τέλος σταθερής και internet για τις αντίστοιχες υπηρεσίες).

**10.3** Κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής της Τηλεφωνικής Γραμμής λόγω οφειλής, επιτρέπεται η εισερχόμενη κίνηση και η πραγματοποίηση όσων εξερχόμενων κλήσεων δεν συνεπάγονται χρέωση για τον Πελάτη. Ο Πελάτης διατηρεί την πρόσβαση στα ηχητικά μηνύματα που διατηρούνται στην Θυρίδα Cosmote Digital Office, όπως και την δυνατότητα να αποθηκεύσει τα περιεχόμενά τους σε δικά του αποθηκευτικά μέσα (πρόσβαση μόνο για ανάγνωση). Το δικαίωμα αυτό διατηρείται περαιτέρω για χρονικό διάστημα τριάντα (30) ημερών, μετά την οριστική διακοπή. Κατά τη διάρκεια της προσωρινής διακοπής λόγω οφειλής, η Εταιρεία χρεώνει κανονικά τις Υπηρεσίες του Πελάτη. Εξαιρείται η περίπτωση που η προσωρινή διακοπή διαρκεί μία ολόκληρη περίοδο τιμολόγησης, οπότε η Εταιρεία χρεώνει μόνο τα βασικά μηνιαία τέλη της Τηλεφωνικής Γραμμής σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ανά σημείο παρουσίας του Πελάτη. Η πίστωση τυχόν προπληρωμένων μηνιαίων τελών της Υπηρεσίας θα γίνεται στον επόμενο λογαριασμό του Πελάτη. Μετά την άρση της προσωρινής διακοπής, ισχύουν οι χρεώσεις της Υπηρεσίας σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο και την Αίτηση.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

### A. ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ

- Κλήση με σύντομο αριθμό (Extension dialing -Short code): Επιτρέπει στο χρήστη να καλεί άλλα μέλη της ομάδας του, χρησιμοποιώντας το εσωτερικό τους νούμερο (extension).
- Calling Plan: καθορίζει τα είδη των αριθμών από τους οποίους ο χρήστης μπορεί να λάβει κλήσεις και να καλεί, αντίστοιχα.
- Εταιρικός Κατάλογος (Phonebook Advanced)-: Δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να έχει ένα κεντρικό κατάλογο με τον τηλεφωνικό κατάλογο της επιχείρησής του και να το συνδέσει με υφιστάμενα συστήματα του.
- Αυτόματη επανάκληση (Automatic Call Back): Όταν ο χρήστης έχει διαθέσιμη την υπηρεσία και καλεί έναν απασχολημένο χρήστη ακούει ηχητικό μήνυμα για ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Αν ο χρήστης επιλέξει να ενεργοποιήσει την υπηρεσία, το σύστημα θα παρακολουθεί τον καλούντα αριθμό μέχρι να ελευθερωθεί η γραμμή του. Με την απελευθέρωση της γραμμής ο καλών θα δεχτεί από το σύστημα κλήση (dummy), η απάντηση της οποίας οδηγεί σε κλήση για τη σύνδεση των δύο χρηστών.
- Εκτροπές κλήσεων (Call - Forwarding): Επιτρέπει την προώθηση των εισερχόμενων κλήσεων, όταν το τηλέφωνο είναι απασχολημένο ή όταν δεν απαντά ή όταν υπάρχει κάποιο τεχνικό πρόβλημα ή όταν πληρούνται τα προκαθορισμένα κριτήρια που έχουν τεθεί (αριθμός τηλεφώνου, ώρα της μέρας ή μέρα της εβδομάδας) σε ένα άλλο τηλεφωνικό αριθμό όπως το σπίτι, το γραφείο, το κινητό ή το voicemail.

Οι παρακάτω τύποι εκτροπής είναι διαθέσιμοι:

- Εκτροπή Κλήσης (Call Forwarding Always -Unconditional): εκτροπή όλων των κλήσεων
- Εκτροπή Κλήσης από κατειλημμένη γραμμή (Call Forwarding Busy): εκτροπή κλήσης όταν το τηλέφωνο είναι απασχολημένο
- Εκτροπή Κλήσης από αναπάντητη γραμμή (Call Forwarding No Answer): κλήσεων χωρίς απάντηση

- Εκτροπή Κλήσης χωρίς ανταπόκριση (Call Forwarding Not Reachable): κλήσεων χωρίς ανταπόκριση
- Εκτροπή Κλήσης Επιλεκτική (Call Forwarding Selective)/ Απαγόρευση σε αριθμούς (Call Forwarding- Not Allow to Forward to destination starting from 00-90): επιλεκτική μεταβίβαση κλήσεων (πχ δυνατότητα απαγόρευσης εκτροπών από συγκεκριμένους αριθμούς (00/90))
- Αρχείο κλήσεων (Call Logs): Επιτρέπει στο χρήστη πρόσβαση στο αρχείο με τις εισερχόμενες, τις εξερχόμενες και τις αναπάντητες κλήσεις του.
- Call Park: Επιτρέπει την τοποθέτηση μιας κλήσης σε αναμονή και ανάκτηση της από μια άλλη συσκευή που ανήκει στο ίδιο group.
- Ανάληψη Κλήσης (Call Pickup): Επιτρέπει στο χρήστη να απαντήσει σε οποιοδήποτε τηλέφωνο που κουδουνίζει μέσα στην ομάδα ανάληψης κλήσης που έχει ορίσει. Ο ορισμός των χρηστών της συγκεκριμένης ομάδας γίνεται από τον administrator.
- Ανάληψη Κλήσης συγκεκριμένου εσωτερικού (Directed Call Pickup): Επιτρέπει στο χρήστη να απαντήσει συγκεκριμένο τηλέφωνο που κουδουνίζει μέσα στην ομάδα ανάληψης κλήσης που έχει ορίσει. Ο χρήστης πρέπει να πληκτρολογήσει τον κωδικό pickup & το εσωτερικό που κουδουνίζει. Χρησιμοποιείται αντί του Call Pickup όταν κουδουνίζουν ταυτόχρονα άνω του ενός εσωτερικά.
- Επιστροφή Κλήσης (Call Return): Επιτρέπει στο χρήστη να καλέσει το τελευταίο αριθμό που τον κάλεσε. Ο χρήστης πληκτρολογεί στην τηλεφωνική του συσκευή τον κωδικό επανάκλησης και καλεί τον τελευταίο αριθμό που τον είχε καλέσει. Με αυτή τη διευκόλυνση ο χρήστης μπορεί και να σβήσει το αριθμό της τελευταίας εισερχόμενης κλήσης πληκτρολογώντας πάλι κάποιο κωδικό.
- Μεταφορά κλήσης (Call Transfer): Επιτρέπει στο χρήστη να μεταφέρει μία κλήση που έχει ήδη απαντήσει σε άλλο τηλέφωνο χρησιμοποιώντας τα πλήκτρα της τηλεφωνικής του συσκευής.
- Αναμονή Κλήσης (Call Waiting): Επιτρέπει στο χρήστη να θέτει μια κλήση που είναι σε εξέλιξη σε αναμονή για να απαντήσει σε μια άλλη εισερχόμενη κλήση.
- Αναγνώριση Κλήσης (Calling Number Delivery): Επιτρέπει στο χρήστη να βλέπει ποιος τον καλεί χωρίς να σηκώσει το ακουστικό. Όταν τον καλεί κάποιος, ο οποίος είναι σε άλλη ομάδα (external), ο αριθμός του εμφανίζεται στην οθόνη της συσκευής του, δίνοντάς του την ευκαιρία είτε να απαντήσει το τηλεφώνημα είτε να το αγνοήσει. Ανάλογα με τις δυνατότητες της συσκευής του, οι τελευταίες κλήσεις που δέχθηκε ο καλούμενος μπορούν να καταγραφούν ακόμη και αν δεν έχουν απαντηθεί. Στην περίπτωση εσωτερικής κλήσης (internal) εμφανίζει το όνομα και τον αριθμό του ατόμου που τον κάλεσε όταν αυτό ανήκει στην ομάδα του χρήστη.
- Office on the move: Παρέχεται δωρεάν για πελάτες που είναι εγγεγραμμένοι σε προγράμματα κινητής COSMOTE BUSINESS και ανήκουν στον ίδιο πελάτη (ΑΦΜ). Επιτρέπει στο χρήστη να «αντιστοιχίσει» τον αριθμό του COSMOTE BUSINESS κινητού του με το Digital Office σταθερό του. Ο χρήστης μπορεί να ορίσει όταν λείπει από το γραφείο του να μην χάνει τις κλήσεις του αλλά να απαντά από το κινητό του. Επιπλέον, όταν είναι εκτός γραφείου μπορεί να κάνει κλήσεις από το κινητό του και να επιλέξει να εμφανίζεται στον καλούμενο ο αριθμός του σταθερού του. Σε αυτή την περίπτωση καταναλώνει λεπτά από το πρόγραμμα κινητής που διαθέτει.

- Απόκρυψη Ταυτότητας Καλούντος (Calling Line ID Blocking): Επιτρέπει στο χρήστη να αποκρύψει τον αριθμό του. Η παραμετροποίηση μπορεί να γίνει και ανά κλήση.
- Μην Ενοχλείται (Do Not Disturb): Επιτρέπει στο χρήστη να εμφανίζεται κατελιημμένος σε όσους τον καλούν.
- Συγκράτηση Κλήσης και Θέση σε Αναμονή (Flash Call Hold): Επιτρέπει στο χρήστη να κρατήσει μία κλήση χωρίς η συσκευή του να διαθέτει το σχετικό πλήκτρο κράτησης πατώντας το πλήκτρο Flash hook/ Hang up.
- Εκτροπή κλήσεων κατά τις νυχτερινές ώρες (Group Night Forwarding): Επιτρέπει την εύκολη προώθηση εισερχομένων κλήσεων με χρήση FAC για ένα ή περισσότερους χρήστες μίας ομάδας κατά τις νυχτερινές ώρες.
- Επανάκληση Τελευταίας Κλήσης (Last Number Redial): Επιτρέπει στο χρήστη να επανακαλέσει τον τελευταίο αριθμό.
- Ταχεία κλήση (Speed Dial 8 and 100): Επιτρέπει στο χρήστη να συνδέσει μέχρι και 8 μονοψήφιους (2-9) και 100 διψήφιους (00 - 99) κωδικούς ταχείας κλήσης με τηλεφωνικούς αριθμούς που καλεί συχνά ή δυσκολεύεται να θυμάται και να τους καλεί με το πάτημα ενός πλήκτρου.
- Συνομιλία για τρεις (Three-Way calling): Επιτρέπει στο χρήστη να διενεργήσει κλήσεις μεταξύ τριών τηλεφωνικών αριθμών. Για να διενεργηθεί μία τέτοια κλήση, ο χρήστης χρειάζεται να πατήσει flash hook στη συσκευή του καθώς είναι σε κανονική κλήση και μετά να πληκτρολογήσει τον αριθμό του τρίτου ατόμου. Για να διακόψει τη συνδιάσκεψη με το τρίτο άτομο χρειάζεται να ξαναπατήσει flash hook
- Αυτόματη Κράτηση/Ανάκτηση Κλήσης (Automatic Hold/Retrieve): Οι εισερχόμενες κλήσεις του χρήστη τίθενται αυτόματα σε κράτηση/ανάκτηση χωρίς τη χρήση FACs. Η υπηρεσία είναι χρήσιμη για χρήστες που λαμβάνουν πολλές εισερχόμενες κλήσεις και προσομοιάζει την ουρά αναμονής κλήσεων.
- Μουσική σε αναμονή (Music on hold): Αναπαραγωγή μουσικής όταν το απομακρυσμένο μέρος είναι σε αναμονή (hold) ή σταθμευμένο (parked).
- Video κλήσεις (video calls): Δυνατότητα διενέργειας video κλήσεων μεταξύ χρηστών. Cosmote Digital Office Webex (Soft Client): Εφαρμογή για PC που προσομοιάζει τη χρήση IP τηλεφώνου και παρέχει UC features. Επιτρέπει μία κλήση να εμφανίζεται ταυτόχρονα σε διαφορετικές συσκευές. Η κλήση μπορεί να απαντηθεί από οποιαδήποτε από τις συσκευές.
- Φραγή εξερχομένων κλήσεων-Χρήστης/Operator (Outgoing Call Barring- User/Operator): δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να ορίσουν φραγή εξερχομένων κλήσεων προς συγκεκριμένες κατηγορίες αριθμοσειρών ή στους πελάτες να επικοινωνήσουν με τον πάροχο για να οριστεί κεντρικά φραγή εξερχομένων κλήσεων προς συγκεκριμένες κατηγορίες αριθμοσειρών.
- Απόρριψη Ανώνυμων Κλήσεων (Anonymous Call Rejection): Απόρριψη ανώνυμων κλήσεων (Anonymous Call Rejection): το φωνητικό ταχυδρομείο δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να λαμβάνουν φωνητικά μηνύματα από αυτούς που τους καλούν σε περίπτωση που το τηλέφωνό τους δεν είναι διαθέσιμο για κάποιο λόγο. Ο χρήστης μπορεί να παραμετροποιήσει τον προσωπικό του χαιρετισμό, να αλλάξει τον κωδικό του κτλ.
- Υπηρεσίες που διευκολύνουν την επικοινωνία στην ομάδα (Unified Communication) & υπηρεσίες Web Collaboration μέσω Webex:



- User Status (Presence): Ο χρήστης μπορεί να ορίσει το status του (π.χ. away, busy, online), να ορίσει ένα προσωποποιημένο μήνυμα στο status του καθώς και να βλέπει το status των επαφών του που βρίσκονται στο ίδιο γκρουπ επαφών.
- Chat: Επιτρέπει στο χρήστη να ορίσει ένα chat room και να ανταλλάσσει γραπτά μηνύματα (Instant Messages) με έναν ή περισσότερους χρήστες που βρίσκονται στο chat room. Τα chat rooms μπορεί να είναι δημόσια ή ιδιωτικά με password που έχει ορίσει ο χρήστης.
- Γκρουπ επαφών: Επιτρέπει στο χρήστη να δημιουργήσει γκρουπ από τις επαφές του για να μοιραστεί το status του και να κάνει chat.
- Web conference: Δυνατότητα συμμετοχής σε μία συνδιάσκεψης φωνής ή/και video μέσω της εφαρμογής soft client. Οι συμμετέχοντες της συνδιάσκεψης έχουν τη δυνατότητα εκτός από τη φωνή/video, να διαβάζουν γραπτά μηνύματα και να βλέπουν την επιφάνεια εργασίας καθώς και αρχεία άλλων συμμετεχόντων.
- Desktop Sharing: Δυνατότητα συμμετοχής σε διαμοιρασμό της επιφάνειας εργασίας ή συγκεκριμένης εφαρμογής άλλων συμμετεχόντων .
- File Sharing: Δυνατότητα λήψης αρχείων ήχου, video, παρουσιάσεων, κειμένου

## **B. ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ (ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ)**

- Επιλεγμένος ήχος κλήσης (Custom Ringback): Επιτρέπει στο χρήστη να ορίσει διαφορετικό ήχο κλήσης για τις εισερχόμενες κλήσεις.
- Τηλεφωνική Συνδιάσκεψη (N-way calls): Επιτρέπει στο χρήστη να διενεργήσει κλήσεις μεταξύ n τηλεφωνικών αριθμών.
- Ηχογραφημένες Ανακοινώσεις (Pre-alerting announcement): Επιτρέπει στο χρήστη να ορίσει ένα ηχητικό μήνυμα που θα ακούει ο καλών πριν από κάθε συνδεδεμένη κλήση. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ορίσει κανόνες σύμφωνα με τους οποίους θα ακούγεται το μήνυμα (ώρα, τηλεφωνικοί αριθμοί, κλπ).
- Privacy: Δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να εξαιρέσει τον εαυτό του από τις λίστες τις ομάδας ή τις εταιρείας ώστε να μην εμφανίζεται ούτε στο portal ούτε στο soft client.
- Voicemail-to-email: το φωνητικό ταχυδρομείο δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να λαμβάνουν φωνητικά μηνύματα από αυτούς που τους καλούν σε περίπτωση που το τηλέφωνό τους δεν είναι διαθέσιμο για κάποιο λόγο. Ο χρήστης μπορεί να παραμετροποιήσει τον προσωπικό του χαίρετισμό, να αλλάξει τον κωδικό του κτλ
- Χαρακτηριστικός Ήχος Κλήσης (Priority Alert): Επιτρέπει στο χρήστη να ρυθμίσει το τηλέφωνό του να χτυπά με διαφορετικό ήχο με βάση προκαθορισμένα κριτήρια που έχουν τεθεί.
- Υπηρεσίες που διευκολύνουν την επικοινωνία στην ομάδα (Unified Communication) & υπηρεσίες Web Collaboration (επιπλέον των Βασικών Υπηρεσιών) μέσω Webex:
  - Web conference: Δυνατότητα δημιουργίας μίας συνδιάσκεψης φωνής ή/και video μέσω της εφαρμογής soft client. Οι συμμετέχοντες της συνδιάσκεψης έχουν τη δυνατότητα εκτός από τη φωνή/video, να ανταλλάσσουν γραπτά μηνύματα και να διαμοιράσουν την επιφάνεια εργασίας τους καθώς και αρχεία.
  - Desktop Sharing: Δυνατότητα διαμοιρασμού ολόκληρου ή μέρους της επιφάνειας εργασίας ή συγκεκριμένης εφαρμογής.
  - File Sharing: Δυνατότητα διαμοιρασμού αρχείων ήχου, video, παρουσιάσεων, κειμένου

«Έλαβα γνώση και αποδέχομαι πλήρως τους α) τους “Γενικούς Όρους Παροχής COSMOTE Digital Office” , β) τους “ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ Παροχής Τηλεφωνικής Γραμμής” και γ) τους “ΟΡΟΥΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ADSL/VDSL” που μαζί με τους ανωτέρω “ΕΙΔΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ”, διέπουν την Υπηρεσία κι αποτελούν μία ενιαία Σύμβαση. Δηλώνω υπεύθυνα ότι τα στοιχεία της παρούσας Αίτησης-Σύμβασης είναι ακριβή και αληθή. Ενημερώθηκα για τα δικαιώματά μου ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης αναφορικά με τα προσωπικά μου δεδομένα, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως 13 του Ν.2472/97 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ενημερώθηκα και συμφωνώ για τη χρήση των προσωπικών μου δεδομένων από την Εταιρεία καθώς και για την ανακοίνωση αυτών, σε άλλες συνεργαζόμενες με την Εταιρεία εταιρείες που ενεργούν για λογαριασμό της. Αποδέκτες των δεδομένων αυτών για την προώθηση, υποστήριξη και εξυπηρέτηση της συναλλακτικής σχέσης μπορεί να είναι το προσωπικό της Εταιρείας καθώς και οι εμπορικοί συνεργάτες της Εταιρείας που μεσολαβούν για τη σύναψη της Σύμβασης, άλλοι συνεργάτες της Εταιρείας, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί καθώς και άλλοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου του ΟΤΕ με αυτούς για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για λόγους τιμολόγησης ή άρσης βλαβών. Επίσης, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο η Εταιρεία δικαιούται ή υποχρεούται να ανακοινώνει τα στοιχεία βάσει συγκατάθεσής μου, νόμου ή δικαστικής απόφασης. Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών μου δεδομένων σε συνεργαζόμενες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, σύμφωνα με τους όρους του Ν. 3758/2009 ή την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, με σκοπό την ενημέρωσή μου για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών μου και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής τους, κατ’ εντολή και για λογαριασμό του ΟΤΕ. Συμφωνώ και αποδέχομαι η Εταιρεία να προβεί σε τυχόν έλεγχο της πιστοληπτικής μου ικανότητας.»