

ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΕΠΥ)

Υπηρεσία: VPS (Virtual Private Server)

Τελευταία ενημέρωση: 23 Απριλίου 2026

Η παρούσα **Εντολή Παροχής Υπηρεσίας (ΕΠΥ)** αποτελεί αναπόσπαστο και ουσιώδες μέρος των **Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών (ΓΟΠ)** της πλατφόρμας **Papaki**, διαθέσιμων στη διεύθυνση: <https://web.papaki.com/oroi-xrasis/>.

Το Papaki, το οποίο στο εξής θα αναφέρεται ως «Papaki», είναι ένας δικτυακός τόπος για την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου που δημιουργήθηκε από την εταιρεία «**ENARTIA MONOΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.**» (εφεξής “Enartia” ή “Εταιρεία”) με έδρα στο Ηράκλειο Κρήτης, στη διεύθυνση Λεωφόρος Ιωνίας 66, 71306.

Οι ΓΟΠΥ και η παρούσα ΕΠΥ περιέχουν τους όρους και τις προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών Εικονικού Διακομιστή (Virtual Server) από το Papaki («Papaki») προς τον Πελάτη. Οι όροι με κεφαλαία που χρησιμοποιούνται στην παρούσα ΕΠΥ έχουν την ίδια έννοια με αυτή που ορίζεται στους ΓΟΠΥ. Η εμπορική προσφορά των υπηρεσιών VPS Cloud και VPS που δημοσιεύεται ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Papaki <https://web.papaki.com> αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των παρόντων όρων και προϋποθέσεων.

Όπου αναφέρεται "Ιστότοπος" εννοείται ο ιστότοπος του brand της Enartia "Papaki" <https://web.papaki.com>.

1. Ορισμοί

- **Υλικό (Hardware):** Το φυσικό σύστημα ή σύνολο συστημάτων της Papaki στο οποίο φιλοξενείται ο εικονικός διακομιστής.
- **Εικονικός Διακομιστής (VPS):** Εικονικά απομονωμένο περιβάλλον εντός φυσικού διακομιστή, το οποίο διατίθεται για αποκλειστική χρήση από τον Πελάτη, με πλήρη διαχειριστικά δικαιώματα.
- **Λογισμικό (Software):** Το λογισμικό περιλαμβάνει το λειτουργικό σύστημα (Linux ή Windows), το λογισμικό εικονικοποίησης και τυχόν επιπρόσθετο λογισμικό που συνοδεύει την εκάστοτε προσφορά/πακέτο προϊόντος.
- **Netiquette:** Σύνολο άγραφων κανόνων δεοντολογίας για τη χρήση του διαδικτύου, ευρέως αποδεκτών από την παγκόσμια κοινότητα.
- **Απομακρυσμένη Πρόσβαση:** Η πρόσβαση στον VPS πραγματοποιείται από τον Πελάτη μέσω σύνδεσης στο διαδίκτυο και χρήσης απομακρυσμένων εργαλείων (π.χ. SSH, RDP).

2. Περιγραφή Υπηρεσίας

2.1. Η υπηρεσία (VPS) συνίσταται στην παροχή από το Papaki στον Πελάτη ενός περιβάλλοντος φιλοξενίας, σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά της επιλεγμένης προσφοράς, και περιλαμβάνει τα εξής:

- την παραχώρηση χώρου φιλοξενίας σε υποδομή cloud,
- την αρχική εγκατάσταση της τελευταίας σταθερής και ασφαλώς διορθωμένης έκδοσης του λειτουργικού συστήματος (Linux ή Windows),
- την εγκατάσταση επιπρόσθετου λογισμικού που προβλέπεται στην εμπορική προσφορά/πακέτο προϊόντος,
- τη σύνδεση του διακομιστή στο διαδίκτυο με αντίστοιχο εύρος ζώνης (bandwidth),
- την εγκατάσταση και λειτουργία του διακομιστή σε υποδομές που φιλοξενούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο **TransIP Data Center**, εταιρεία-μέλος του ομίλου της **team.blue**.

2.2. Η υπηρεσία διατίθεται σε διαφορετικές λύσεις/πακέτα, οι οποίες διακρίνονται ως προς τα τεχνικά χαρακτηριστικά (CPU, RAM, αποθηκευτικός χώρος, κ.λπ.) και τις σχετικές χρεώσεις, όπως αυτά επικαιροποιούνται και δημοσιεύονται στον επίσημο ιστότοπο του Paraki.

2.3. Το Paraki ενημερώνει τους πελάτες ότι δεν είναι δυνατή η ταυτόχρονη ενεργοποίηση των λειτουργικών συστημάτων Linux και Windows στον ίδιο διακομιστή. Η επιλογή του λειτουργικού συστήματος (π.χ. Linux ή Windows) εναπόκειται αποκλειστικά στον Πελάτη, ο οποίος αναλαμβάνει την ευθύνη γι' αυτό. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, μέσω της διαδικασίας που αναφέρεται στον πίνακα ελέγχου, το Paraki μπορεί να επαναφέρει το βασικό σύστημα στο μηχάνημα κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της παρούσας ΕΠΥ και το αντίστοιχο κόστος θα βαρύνει τον Πελάτη. Το Paraki θα ενεργοποιήσει εκ νέου ένα νέο βασικό σύστημα, διαγράφοντας όλα τα δεδομένα στο μηχάνημα κατά τη στιγμή της αίτησης. Σε αυτή την περίπτωση, αποκλειόμενης οποιασδήποτε ευθύνης εκ μέρους του Paraki ως προς αυτό, συνιστάται στον πελάτη να κάνει ένα αντίγραφο ασφαλείας των δεδομένων πριν υποβάλει ένα τέτοιο αίτημα.

2.4. Τεχνολογίες τρίτων – End-of-Life:

Η Υπηρεσία χρησιμοποιεί λογισμικά/τεχνολογίες τρίτων ή/και ανοικτού κώδικα (ενδεικτικά PHP, MySQL, WordPress, CMS, πρόσθετα και θέματα). Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί τον Ιστότοπο/εφαρμογές του σε ενεργά υποστηριζόμενες και ασφαλείς εκδόσεις. Σε περίπτωση που εκδόσεις καταστούν μη υποστηριζόμενες (end-of-life), η Enartia δεν ευθύνεται για κινδύνους, ασυμβατότητες ή δυσλειτουργίες που προκύπτουν από τη συνέχιση χρήσης τους από τον Πελάτη.

Για λόγους ασφάλειας, σταθερότητας ή συμβατότητας, η Enartia διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόζει, περιορίζει ή διακόπτει την υποστήριξη συγκεκριμένων τεχνολογιών/εκδόσεων, καθώς και να παρέχει (όπου είναι τεχνικά εφικτό) περιορισμένη υποστήριξη μόνο για τη λειτουργικότητα του hosting περιβάλλοντος.

Τα ανωτέρω διέπονται από το άρθρο 6.5 των ΓΟΠΥ, το οποίο εφαρμόζεται πλήρως και στην παρούσα ΕΠΥ.

3 - Όροι για το VPS

HOUSING:

Η υπηρεσία Housing συνιστάται στη φιλοξενία του υλικού που περιέχει τους εικονικούς διακομιστές εντός της φάρμας διακομιστών της TransIP. Το Paraki διατηρεί το δικαίωμα, σε κάθε περίπτωση, να μεταφέρει τα περιουσιακά στοιχεία από τον προαναφερθέντα χώρο εγκατάστασης σε άλλον που

θεωρεί καταλληλότερο, κατόπιν προηγούμενης γραπτής ειδοποίησης που αποστέλλεται στους φιλοξενούμενους πελάτες, εφόσον η μεταφορά έχει αντίκτυπο στη λειτουργικότητα της υπηρεσίας. Τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και οι διαδικασίες παράδοσης και χρήσης της από τον Πελάτη είναι όπως αναφέρονται στην εμπορική προσφορά.

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το Virtual Server μόνο μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης. Το Paraki θα παρέχει στον Πελάτη κωδικούς πρόσβασης επιπέδου διαχειριστή, για τους οποίους εγγυάται την εμπιστευτικότητά τους. Ωστόσο, ο Πελάτης υποχρεούται να αλλάξει τους κωδικούς πρόσβασης κατά την πρώτη είσοδό του στο σύστημα και να τους διαφυλάσσει με απόλυτη εχεμύθεια. Συνεπώς, θα είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία που ενδέχεται να προκύψει στον ίδιο, στο Paraki ή σε άλλους πελάτες που φιλοξενούνται στον ίδιο διακομιστή, λόγω γνωστοποίησης των εν λόγω κωδικών πρόσβασης σε τρίτους, ως αποτέλεσμα αμέλειας.

Ο Πελάτης δεν θα έχει φυσική πρόσβαση στη φάρμα διακομιστών. Το Paraki διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την υπηρεσία του Πελάτη ανά πάσα στιγμή, εφόσον ο Πελάτης προκαλέσει ζημία στο Paraki ή σε άλλους πελάτες.

HARDWARE

Το HARDWARE στο οποίο φιλοξενείται ο Virtual Server του Πελάτη επωφελείται από την τεχνική υποστήριξη που παρέχουν οι κατασκευαστές του, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις των ιδίων. Το Paraki δεν υποχρεούται να παρέχει επιπλέον υποστήριξη. Δεν είναι δυνατή η εκτέλεση οποιασδήποτε συντήρησης στο HARDWARE από τον Πελάτη. Το Paraki μπορεί, κατά την κρίση του, να αντικαταστήσει το HARDWARE, γεγονός που ενδέχεται να προκαλέσει διακοπές στην παροχή της υπηρεσίας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Πελάτης θα ενημερώνεται εκ των προτέρων με ειδοποίηση 24 ωρών μόνο για τις προγραμματισμένες διακοπές. Το Paraki δεν υποχρεούται σε καμία αποζημίωση για τον χρόνο διακοπής.

Το HARDWARE δεν καλύπτεται από καμία ασφάλιση για τις συνέπειες λειτουργικών βλαβών, περιλαμβανομένης της απώλειας δεδομένων ή διείσδυσης ιών. Συνεπώς, η ευθύνη για τη σύναψη και πληρωμή ασφάλισης για την κάλυψη λογισμικού ή/και περιεχομένου του εικονικού διακομιστή ανήκει αποκλειστικά στον Πελάτη.

Σε περίπτωση βλάβης του μηχανήματος, μη οφειλόμενης στον Πελάτη, το Paraki υποχρεούται μόνο να ενεργήσει επισκευή ή/και αντικατάσταση εντός των ορίων της εγγύησης που της παρέχεται από τον κατασκευαστή.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάσει ή να υπεκμισθώνει τη μίσθωση του υλικού σε τρίτους και υποχρεούται να διασφαλίζει ότι οι τρίτοι σέβονται τα δικαιώματα του Paraki επί του Υλικού.

Ο Πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να αγοράσει νέα υπηρεσία Virtual Server μέσω του πίνακα ελέγχου. Κάθε νέο αίτημα δημιουργεί νέα σύμβαση, επιπλέον της προηγούμενης. Σε περίπτωση αντικατάστασης μηχανήματος, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας του περιεχομένου του πριν από την απενεργοποίηση.

Το Paraki διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί, κατά την κρίση της, τα τεχνικά χαρακτηριστικά και το υλικό της υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι παρέχει ισοδύναμες τεχνικές λύσεις με αυτές που περιλαμβάνονται στην υπάρχουσα υπηρεσία.

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ:

Η χρήση του λογισμικού διαφέρει ανάλογα με τον Πελάτη. Το κόστος της υπηρεσίας ποικίλλει

ανάλογα με τις επιλογές χρήσης του λογισμικού, όπως αναφέρονται στην εμπορική προσφορά. Η εμπορική προσφορά ορίζει επίσης αν η εγκατάσταση του λογισμικού αποτελεί ευθύνη του Πελάτη.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί λόγω κακής εγκατάστασης λογισμικού, χρήσης μη αδειοδοτημένου ή κακόβουλου λογισμικού, ή από την ανάπτυξη/εκτέλεση τέτοιου λογισμικού.

Το Paraki διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την υπηρεσία του Πελάτη χωρίς προειδοποίηση, εφόσον διαπιστωθεί ότι το λογισμικό βλάπτει το Paraki ή άλλους πελάτες, υποβαθμίζει την ασφάλεια, ή χρησιμοποιείται για παράνομες/ανήθικες ενέργειες.

Traffic: Το Paraki αναλαμβάνει την παροχή συνδεσιμότητας στο Διαδίκτυο. Το Traffic αναφέρεται στην εμπορική προσφορά. Το Paraki παρακολουθεί διαρκώς το χρησιμοποιούμενο Traffic και θα τιμολογεί τη διαφορά σε περίπτωση υπέρβασης του εγγυημένου ορίου επισκεψιμότητας του ιστότοπου.

Διατηρεί επίσης το δικαίωμα να περιορίσει το Traffic στο εγγυημένο όριο, χωρίς ευθύνη για ενδεχόμενες δυσλειτουργίες.

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει επιπλέον Traffic μέσω του πίνακα ελέγχου, υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις με αυτούς της παρούσας σύμβασης.

ΟΡΙΑ ΧΡΗΣΗΣ:

Η υπηρεσία υπόκειται σε όριο χρήσης όπως αναφέρεται στην εμπορική προσφορά. Σε περίπτωση υπέρβασης, απαιτείται αξιολόγηση της κατάστασης και ενδεχόμενη προσαρμογή ορίων και χρεώσεων. Αν δεν υπάρξει τέτοια προσαρμογή, το Paraki δεν φέρει καμία ευθύνη για δυσλειτουργίες.

Εάν ο Πελάτης δεν συμμορφωθεί ή αν συνεχίσει να υπερβαίνει το όριο, το Paraki διατηρεί το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς οικονομική υποχρέωση απέναντί του.

4. Υποχρεώσεις του Πελάτη

Κανόνες Χρήσης:

Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Παροχής Υπηρεσιών, την παρούσα ΕΠΥ και κάθε εφαρμοστέα νομοθεσία ή κανονισμό. Το Paraki δεν παρακολουθεί το περιεχόμενο του διακομιστή που διαχειρίζεται ο Πελάτης. Κατά τη διάρκεια της ΕΠΥ, το Υλικό φιλοξενείται στη φάρμα διακομιστών της TransIP και ο Πελάτης αναλαμβάνει, με δική του ευθύνη και έξοδα, να:

- συμμορφώνεται με όλους τους σχετικούς τοπικούς ή άλλους νόμους και κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία και χρήση του εξοπλισμού,
- κάνει χρήση του μόνο για νόμιμους σκοπούς,
- ακολουθεί τυχόν οδηγίες του Paraki για τη χρήση του Hardware και του Λογισμικού, διασφαλίζοντας την ορθή και ασφαλή λειτουργία τους.

Λεδομένα:

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για κάθε δραστηριότητα που πραγματοποιείται μέσω των Υπηρεσιών ή σχετίζεται με αυτές, περιλαμβανομένου του

περιεχομένου και των επικοινωνιών που μεταφορτώνονται, διαδίδονται ή μεταδίδονται. Το Paraki δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ποινικές, αστικές ή διοικητικές παραβάσεις που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας από τον Πελάτη.

Ο Πελάτης υποχρεούται να αποζημιώσει και να απαλλάξει το Paraki από οποιαδήποτε αγωγή, καταγγελία, απαίτηση, κόστος ή δαπάνη (συμπεριλαμβανομένων εύλογων νομικών εξόδων) που προκύπτουν από παραβίαση των υποχρεώσεων του Πελάτη, όπως περιγράφονται στην παρούσα σύμβαση.

Ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τους κανόνες Netiquette (<http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>), και ιδίως δεσμεύεται να μην εμπλέκεται σε spam ή αποστολή ανεπιθύμητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

Σε περίπτωση παροχής της υπηρεσίας σε τρίτους (π.χ. τελικούς πελάτες), ο Πελάτης (ή Μεταπωλητής) φέρει αλληλέγγυα και εις ολόκληρον ευθύνη με τον τελικό αποδέκτη. Το Paraki διατηρεί το δικαίωμα άμεσης αναστολής της Υπηρεσίας εφόσον διαπιστώσει ή λάβει αναφορά ότι ο Πελάτης παραβιάζει τις παραπάνω υποχρεώσεις.

Σε αυτή την περίπτωση, ο Πελάτης υποχρεούται – μετά από σχετική ειδοποίηση – να αποκαταστήσει άμεσα την παράβαση ή να προσκομίσει τεκμηρίωση που αποδεικνύει ότι οι ενέργειές του είναι σύννομες. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, το Paraki διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα τη σύμβαση, διεκδικώντας την πλήρη αμοιβή και αποζημίωση για τυχόν ζημία.

Παράπονα: Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει τυχόν βλάβες της Υπηρεσίας εντός 48 ωρών από την εμφάνισή τους, με συστημένη επιστολή και απόδειξη παραλαβής. Μη συμμόρφωση με την παραπάνω διαδικασία απαλλάσσει το Paraki από οποιαδήποτε ευθύνη.

Εξοπλισμός: Το Paraki δεν μεταβιβάζει στον Πελάτη την κυριότητα οποιουδήποτε εξοπλισμού στα πλαίσια της παρεχόμενης υπηρεσίας.

5 - Ευθύνη του Paraki

Το Paraki αναλαμβάνει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί την καλύτερη τεχνολογία που γνωρίζει και τους καλύτερους διαθέσιμους πόρους για την παροχή των Υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας σύμβασης. Το Paraki εγγυάται την καλή λειτουργία του δικτυακού εξοπλισμού για τη σύνδεση με το Διαδίκτυο. Ως εκ τούτου, το Paraki και οι υποπρομηθευτές του δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τυχόν απώλειες ή/και ανωμαλίες που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή των Υπηρεσιών, οι οποίες δεν οφείλονται άμεσα σε αυτούς ή/και είναι πέραν του τεχνικού τους ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων δυσλειτουργιών στη λειτουργία των δικτύων τηλεφωνίας ή/και επικοινωνίας δεδομένων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε ελαττώματα των μέσων που απαιτούνται για την πρόσβαση, σε κακή χρήση των τελευταίων ή/και των διαδικασιών πρόσβασης στις Υπηρεσίες από τον Πελάτη ή τρίτους. Η Υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, με την επιφύλαξη τυχόν διακοπών για εργασίες συντήρησης. Το Paraki δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν διακοπές της υπηρεσίας, την οποία αναλαμβάνει να αποκαταστήσει το συντομότερο δυνατό. Το Paraki μπορεί να διακόψει την παροχή της υπηρεσίας ανά πάσα στιγμή, εάν υπάρχουν δικαιολογημένοι λόγοι ασφάλειας ή/και εμπιστευτικότητας, ειδοποιώντας κατά το δυνατόν προηγουμένως τον Πελάτη. Το Paraki μπορεί επίσης, κατά τη διακριτική του ευχέρεια και για προγραμματισμένες λειτουργίες, να τροποποιήσει ή να αναθεωρήσει τη λειτουργικότητα ή τα χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών του για τεχνικούς λόγους, διασφαλίζοντας πάντοτε την επαρκή λειτουργικότητα. Το Paraki σε καμία περίπτωση δεν θα φέρει ευθύνη σε περίπτωση δυσλειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω γεγονότων που βρίσκονται εκτός του εύλογου ελέγχου του Paraki ή των υπεργολάβων των οποίων τις υπηρεσίες χρησιμοποιεί για την παροχή της υπηρεσίας, όπως, για παράδειγμα: (i) θεομηνίες, (ii) γεγονότα που

προκαλούνται από τρίτους, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε διακοπής ή δυσλειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ή/και των υπηρεσιών του φορέα εκμετάλλευσης ηλεκτρικού δικτύου ή των ενεργειών ή παραλείψεων των αρμόδιων Αρχών Καταχώρησης, (iii) δυσλειτουργία των τερματικών ή άλλων συστημάτων επικοινωνίας που χρησιμοποιεί ο Πελάτης. Το Paraki απαλλάσσεται επίσης από κάθε ευθύνη σε περίπτωση ολικής ή μερικής καταστροφής, απώλειας, κλοπής, ζημίας ή φθοράς του Υλικού για οποιονδήποτε λόγο που δεν οφείλεται σε αμέλειά της. Σε κάθε περίπτωση, οποιαδήποτε ευθύνη του Paraki έναντι του Πελάτη για ζημίες που προκύπτουν από την παρούσα σύμβαση δεν θα υπερβαίνει το συνολικό ποσό που έχει πράγματι καταβάλει ο Πελάτης στο Paraki κατά τους 6 μήνες που προηγούνται της επέλευσης του δυσμενούς γεγονότος.

Διαδικασία υποβολής αιτήσεων εγγύησης

Η Εταιρεία έχει ως στόχο να παρέχει το περιεχόμενο του φιλοξενούμενου δικτυακού τόπου διαθέσιμο (uptime) για πρόσβαση από οπουδήποτε στον κόσμο ανά πάσα στιγμή. Ως διακοπή της υπηρεσίας ορίζεται η απώλεια όλων των πακέτων από την Εταιρεία προς τους παρόχους δικτύου κορμού.

Στόχος της Εταιρείας είναι να διατηρήσει τη μέση απώλεια πακέτων στο 0,1% ή λιγότερο κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα, όπως μετράται από την Εταιρεία. Ο χρόνος διακοπής μετράται αφού ο πελάτης ειδοποιήσει την Εταιρεία για την αδράνεια κατά τη στιγμή της διακοπής μέσω του συστήματος ticketing της Εταιρείας. Εάν η πρόσβαση στο σύστημα ticketing είναι αδύνατη, τότε ο πελάτης πρέπει να καλέσει το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι διαχειριστές της Εταιρείας θα καθορίσουν το τέλος του χρόνου διακοπής λειτουργίας. Εάν η μέση απώλεια πακέτων υπερβαίνει το 1%, η Εταιρεία θα παρέχει πίστωση στον πελάτη με τη μορφή χρόνου συνδρομής στην υπηρεσία, σύμφωνα με τους ακόλουθους πίνακες.

Πιστώσεις

Εάν η διαθεσιμότητα της υποδομής που εξυπηρετεί το πακέτο φιλοξενίας σας είναι μικρότερη από 99,9% κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους, η Enartia θα πιστώσει το πακέτο φιλοξενίας σας ως εξής:

Ετήσια λειτουργία	Πίστωση
99% έως 99,9%	Πίστωση 10%
98,99% - 97%	Πίστωση 30%
96,99% ή λιγότερο	Πίστωση 100%

Περιορισμοί

Ο πελάτης δεν θα λάβει καμία πίστωση για οποιαδήποτε αποτυχία, δυσλειτουργία ή μη διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας που οφείλεται ή σχετίζεται με:

α. Περιπτώσεις πέραν του εύλογου ελέγχου της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, κυβερνητικών δραστηριοτήτων, πολέμου, εξέγερσης, δολιοφθοράς, ένοπλης σύρραξης, αποκλεισμού, πυρκαγιάς, πλημμύρας, απεργίας ή άλλης εργασιακής διαταραχής, διακοπής ή καθυστέρησης στη μεταφορά, μη προσβασιμότητας ή διακοπής ή καθυστέρησης στις τηλεπικοινωνίες ή στις υπηρεσίες τρίτων, επιθέσεις από ιούς ή χάκερς, αποτυχία λογισμικού τρίτων (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, λογισμικού ηλεκτρονικού εμπορίου, πυλών πληρωμών, chat, στατιστικών ή ελεύθερων σεναρίων) ή αδυναμία απόκτησης πρώτων υλών, προμηθειών ή ενέργειας που απαιτείται για τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού για την παροχή της παρούσας SLA.

β. Προγραμματισμένη ή έκτακτη συντήρηση και βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού της εταιρείας.

γ. Προβλήματα με την πρόσβαση πελατών DNS, FTP, POP, IMAP ή SMTP.

δ. Ψευδείς αναφορές μη λειτουργίας των συστημάτων της Εταιρείας.

ε. Πράξεις ή παραλείψεις του πελάτη (ή άλλες πράξεις ή παραλείψεις που διαπράχθηκαν ή εξουσιοδοτήθηκαν από τον πελάτη), συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, της συνήθειας ή της κωδικοποίησης (π.χ. CGI, Perl, HTML, ASP, κλπ ...), οποιαδήποτε αμέλεια, εσκεμμένη παράβαση ή χρήση των υπηρεσιών με παραβίαση των όρων της Εταιρείας και των διατάξεων της πολιτικής αποδεκτής χρήσης.

στ. Παράδοση ή μετάδοση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή webmail

ζ. Διακοπές σε άλλα σημεία του Διαδικτύου που εμποδίζουν την πρόσβαση του Πελάτη. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τα προγράμματα περιήγησης ή το DNS τους που μπορεί να καταστήσουν αδύνατη την εμφάνιση της υπηρεσίας στον Πελάτη. Περαιτέρω, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για προβλήματα που προκύπτουν λόγω της ποιότητας πρόσβασης στο διαδίκτυο του παρόχου που επιλέγει ο πελάτης. Η Εταιρεία εγγυάται μόνο τους τομείς που βρίσκονται υπό τον έλεγχό της, δηλαδή: τους διακομιστές, τους δρομολογητές και τη σύνδεσή τους με το Διαδίκτυο.

6 – Διάρκεια

Η διάρκεια της παρούσας Ειδικής Παροχής Υπηρεσίας (ΕΠΥ) καθορίζεται από την επιλογή που έκανε ο Πελάτης κατά την αγορά της υπηρεσίας ή μεταγενέστερα μέσω του πίνακα ελέγχου, με δυνατότητα:

α) Αυτόματης ανανέωσης:

Αν ο Πελάτης έχει επιλέξει αυτόματη ανανέωση και πληρωμή με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ή PayPal, το Paraki θα χρεώνει αυτόματα τα σχετικά τέλη, όπως περιγράφονται στο άρθρο "Τέλη και Πληρωμές", σύμφωνα με τις ισχύουσες τιμές στον πίνακα ελέγχου. Η χρέωση γίνεται με βάση τον επιλεγμένο τρόπο πληρωμής του Πελάτη, έπειτα από σχετική ειδοποίηση μέσω email.

Εάν η αυτόματη χρέωση αποτύχει, η σύμβαση δεν θα ανανεωθεί και θα λήξει με το πέρας της ισχύουσας περιόδου, εκτός αν ο Πελάτης ακολουθήσει τη διαδικασία του επόμενου σημείου (β).

Σε περίπτωση που η πληρωμή γίνεται με άλλο μέσο εκτός χρεωστικής, πιστωτικής κάρτας ή PayPal, 20 ημέρες πριν τη λήξη της περιόδου το Paraki θα αποστέλλει ειδοποίηση και σχετικό τιμολόγιο προς εξόφληση. Εάν ο Πελάτης δεν εξοφλήσει εγκαίρως, το Paraki διατηρεί το δικαίωμα άμεσης διακοπής της υπηρεσίας, σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 5 των ΓΟΠ.

β) Μη αυτόματης ανανέωσης:

Αν ο Πελάτης έχει επιλέξει λήξη χωρίς αυτόματη ανανέωση, μπορεί να ζητήσει ανανέωση της υπηρεσίας μέσω της σχετικής διαδικασίας στον πίνακα ελέγχου, για επιπλέον περιόδους, σύμφωνα με τις ισχύουσες τεχνικές και οικονομικές προϋποθέσεις τη στιγμή της ανανέωσης.

Αν η σύμβαση δεν ανανεωθεί έγκαιρα και σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία, παύει αυτόματα και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση από το Paraki. Σε αυτή την περίπτωση:

- Όλες οι σχετικές λειτουργίες της υπηρεσίας θα απενεργοποιηθούν.
- Τα δεδομένα και το υλικό που έχει ανεβάσει ο Πελάτης στον διακομιστή θα διαγραφούν οριστικά, χωρίς ευθύνη του Paraki για τη διατήρηση ή ανάκτησή τους.

Κατά συνέπεια, είναι αποκλειστική ευθύνη του Πελάτη να φροντίσει για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων του πριν από την ημερομηνία λήξης, εφόσον δεν προτίθεται να προχωρήσει σε ανανέωση της υπηρεσίας.

7 – Τέλη και Πληρωμές

7.1. Οι χρεώσεις για την παρεχόμενη Υπηρεσία καθορίζονται στην αντίστοιχη εμπορική προσφορά και θεωρούνται αποδεκτές από τον Πελάτη με την ολοκλήρωση της πληρωμής, σύμφωνα με τους τρόπους που αναφέρονται στην προσφορά.

7.2. Η τιμή ανανέωσης θα είναι εκείνη του επίσημου τιμοκαταλόγου του Paraki που ισχύει τη στιγμή υποβολής του αιτήματος ανανέωσης από τον Πελάτη, ή κατά την ημερομηνία αυτόματης ανανέωσης (αν έχει ενεργοποιηθεί), και θα εμφανίζεται στον πίνακα ελέγχου του Πελάτη.

7.3. Η πληρωμή των τελών για την υπηρεσία Virtual Server πραγματοποιείται μέσω πιστωτικής κάρτας ή άλλων διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής που αναγράφονται στην ιστοσελίδα του Paraki κατά το χρονικό σημείο ολοκλήρωσης της πληρωμής, και συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα κατά τη διαδικασία εγγραφής.

7.4. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Υπηρεσία Virtual Private Server (VPS) συνιστά ψηφιακή υπηρεσία, η οποία ενεργοποιείται άμεσα κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και πριν την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας υπαναχώρησης.

Με την ολοκλήρωση της παραγγελίας, ο Πελάτης: αιτείται ρητά την άμεση έναρξη της παροχής της Υπηρεσίας, και δηλώνει ότι ενημερώθηκε και αποδέχεται ότι, με την πλήρη ενεργοποίηση της Υπηρεσίας, χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Ως εκ τούτου, μετά την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας VPS, δεν προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης ούτε επιστροφή καταβληθέντων ποσών.

Για νομικά πρόσωπα ή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας, δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης.

8

-

Υπεργολάβοι

Οι διακομιστές του Paraki ενοικιάζονται στον Πελάτη και φιλοξενούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συγκεκριμένα στο κέντρο δεδομένων της TransIP, θυγατρικής εταιρείας του ομίλου team.blue, με έδρα στις Κάτω Χώρες. Η TransIP έχει οριστεί δεόντως ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ("Head of the Processing") σύμφωνα με το άρθρο 29 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 – GDPR).

Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει την τοποθεσία των κέντρων δεδομένων, υπό την προϋπόθεση ότι η νέα τοποθεσία θα βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο για την προστασία δεδομένων.