

1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ E-SHOP

1. Στον ιστότοπο « www. cosmote. gr » λειτουργεί το ηλεκτρονικό κατάστημα (εφεξής «e-shop»), που δημιούργησε και διαχειρίζεται η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία:

«ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» με τον δ.τ «ΟΤΕ ΑΕ» ή «ΟΤΕ» ή «COSMOTE» που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής (Κηφισίας 99 ΤΚ 15124), ΓΕΜΗ 1037501000, ΑΦΜ 094019245, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών και εφεξής θα αναφέρεται αντίστοιχα ως η «Εταιρεία» και στοιχεία επικοινωνίας, τηλέφωνο 13888 για τη διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών COSMOTE.

2. Η χρήση του e-shop διέπεται από του παρόντες όρους (εφεξής Όροι Χρήσης) και προϋποθέσεις και συμπληρωματικά από τους όρους του ιστότοπου www. cosmote. gr τους οποίους οι χρήστες καλούνται να διαβάσουν προσεκτικά και να συμμορφώνονται με αυτούς σε κάθε επίσκεψη και χρήση. Η χρήση του e-shop προϋποθέτει και συνεπάγεται ανεπιφύλακτη αποδοχή των παραπάνω όρων. Η χρήση των υπηρεσιών και προγραμμάτων COSMOTE σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, internet και τηλεόρασης διέπεται από τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους, που ισχύουν για κάθε υπηρεσία /πρόγραμμα και βρίσκονται αναρτημένοι στην αντίστοιχη σελίδα και υπερισχύουν σε κάθε περίπτωση.

3. Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τις εφαρμοστέες διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας, όπως τις διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και κάθε άλλη σχετική.

4. Η εταιρεία δικαιούται να τροποποιεί οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση τους Όρους Χρήσης, αναλαμβάνει όμως την υποχρέωση να ενημερώνει το παρόν κείμενο για κάθε τροποποίηση ή προσθήκη.

5. Τυχόν ακυρότητα συγκεκριμένου όρου δεν επιφέρει ακυρότητα των υπολοίπων. Τυχόν μη ενάσκηση από την Εταιρεία των δικαιωμάτων της που απορρέουν από τους Όρους Χρήσης δεν συνεπάγεται παραίτησή της από τα δικαιώματα αυτά.

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Στο e-shop διατίθενται:

- υπηρεσίες και οικονομικά προγράμματα για νέες συνδέσεις, αιτήματα φορητότητας, αναβαθμίσεις, μετατροπές, ή ανανεώσεις σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, internet και τηλεόρασης που παρέχονται στο Συνδρομητή από την Εταιρεία σύμφωνα με τους αντίστοιχους Γενικούς και Ειδικούς Όρους αυτών.
- τερματικός εξοπλισμός για τη χρήση των ανωτέρω υπηρεσιών
- συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, τηλεοράσεις, συστήματα ήχου και εικόνας κοκ
- αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας

2. Η διαθεσιμότητα των προϊόντων, όπως εμφανίζεται στο e-shop, ενδέχεται, για τεχνικούς λόγους, να μην ανταποκρίνεται στην πραγματική διαθεσιμότητα των προϊόντων, ιδίως σε περιόδους εκπτώσεων ή προσφορών που η ζήτηση και η επισκεψιμότητα είναι ασυνήθιστα αυξημένη. Προσφορές προϊόντων που εμφανίζονται στο ηλεκτρονικό κατάστημα ισχύουν πάντοτε μέχρι εξαντλήσεως των αποθεμάτων.

3. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει την πληρότητα και την εγκυρότητα των πληροφοριών που παρατίθενται στις ιστοσελίδες του e-shop, τόσο όσον αφορά την εμφάνιση των ουσιαστών χαρακτηριστικών των διατιθέμενων προϊόντων, όσο και για την ακρίβεια των στοιχείων που αφορούν τις παρεχόμενες, από το ηλεκτρονικό κατάστημα της, υπηρεσίες με την επιφύλαξη τυχόν τεχνικών ή τυπογραφικών ή άλλων λαθών, που έχουν προκύψει ακούσια.

4. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την ομαλή λειτουργία του e-shop και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, χωρίς να ευθύνεται για τυχόν αδυναμία των χρηστών να αποκτήσουν πρόσβαση σε αυτό ή να προχωρήσουν σε εκτέλεση επιμέρους λειτουργικών εντολών, καθώς η λειτουργία του e-shop μπορεί να επηρεάζεται από τον εξοπλισμό των χρηστών, τα δίκτυα επικοινωνιών, το μεγάλο αριθμό ταυτόχρονων χρηστών ή από άλλες αιτίες.

3. ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ – ΧΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΩΝ

1. Για την περιήγηση και την πραγματοποίηση συναλλαγών στο e-shop δεν απαιτείται εγγραφή.
2. Η Εταιρεία ωστόσο παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να εγγραφούν στο e-shop με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης εγγραφής, μετά την οποία απλοποιείται η διαδικασία παραγγελίας για τις επόμενες επισκέψεις του χρήστη .
3. Για τους εγγεγραμμένους χρήστες MY COSMOTE, η είσοδος στο e-shop είναι δυνατή με την χρήση των προσωπικών κωδικών (username & password) MY COSMOTE.
4. Για κάθε νέα εγγραφή, ο επισκέπτης/χρήστης δηλώνει ότι τα στοιχεία του είναι ακριβή και αληθή και αποδέχεται ότι η Εταιρεία , σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι δεν έχουν δηλωθεί τα αληθινά στοιχεία μπορεί να εμποδίσει την εγγραφή του. Ο χρήστης ορίζει και υποβάλλει ο ίδιος τους προσωπικούς του κωδικούς, δηλαδή το προσωπικό του όνομα χρήσης (username) και τον προσωπικό του κωδικό πρόσβασης (password), ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται κατά τη διαδικασία εγγραφής.
5. Εφόσον ο χρήστης έχει ήδη ενεργούς κωδικούς για το e-shop/MY COSMOTE μπορεί να τους χρησιμοποιήσει αυτόματα για την είσοδο του σε αυτό, χωρίς να απαιτείται νέα εγγραφή.
6. Στην περίπτωση αγοράς χωρίς εγγραφή, ο χρήστης μεταφέρεται στη σελίδα καταχώρησης της παραγγελίας. Επίσης, για κάποιες από τις υπηρεσίες ή προϊόντα προς παραγγελία ενδέχεται να απαιτηθεί η συμπλήρωση επιπλέον υποχρεωτικών πεδίων.
7. Ο χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που δηλώνει για την οποία δηλώνει ότι είναι η προσωπική του, αληθινή και υπό τον πλήρη και αποκλειστικό έλεγχό του, της Εταιρείας μη ευθυνόμενης για οποιαδήποτε ζημία του επισκέπτη/χρήστη από τυχόν πρόσβαση τρίτων στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο.
8. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον επισκέπτη/χρήστη περαιτέρω δικαιολογητικά για να επιβεβαιώσει ότι αυτός είναι ο νόμιμος κάτοχος της δηλωθείσας από αυτόν διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή έχει την άδεια για τη χρήση της από το νόμιμο κάτοχο αυτού. Σε περίπτωση που η Εταιρεία διαπιστώσει ότι ο χρήστης δεν είναι ο νόμιμος κάτοχος της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τον διαγράψει.
9. Μετά τη δημιουργία του λογαριασμού στο e-shop, η διαγραφή του είναι δυνατή με υποβολή αιτήματος στην Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE.
10. Η Εταιρεία επιστά την προσοχή των χρηστών στη διαφύλαξη των προσωπικών κωδικών πρόσβασης. Οι χρήστες σε κάθε περίπτωση είναι υπεύθυνοι για κάθε συναλλαγή και πράξη που διενεργούνται με τους Προσωπικούς Κωδικούς Πρόσβασης και υποχρεούνται να ειδοποιούν άμεσα την COSMOTE για οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη χρήση που ενδεχομένως διενεργείται με αυτούς και για οποιαδήποτε (ακόμα και για ενδεχόμενη) παραβίαση ασφαλείας. Τα στοιχεία αυτά δεν γνωστοποιούνται από την COSMOTE σε τρίτους.
11. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη ή ζημία τυχόν προκύψει για τους χρήστες από την αυθαίρετη ή παράνομη χρήση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης από τρίτους,
12. Η Εταιρεία δικαιούται οποτεδήποτε να τερματίσει την παροχή των υπηρεσιών αυτών στο χρήστη και να αρνηθεί οποιαδήποτε τρέχουσα ή μέλλουσα χρήση του e-shop, σε περίπτωση παραβίασης των Όρων Χρήσης.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

1. Γίνονται αποδεκτές παραγγελίες και πραγματοποιούνται αποστολές αγαθών μόνο εντός Ελλάδας. Οι αναγραφόμενες τιμές των προϊόντων είναι οι τελικές (συμπεριλαμβάνεται δηλαδή ο ΦΠΑ).
2. Το e-shop διατηρεί το δικαίωμα μεταβολής των τιμών χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση οι χρήστες χρεώνονται με το τίμημα που αναγράφεται κατά το χρόνο υποβολής της παραγγελίας.
3. Κάθε παραγγελία καταχωρείται στο ηλεκτρονικό κατάστημά με έναν "μοναδικό" αριθμό παραγγελίας. Ο αριθμός αυτός γνωστοποιείται

στον χρήστη με αντίστοιχο ηλεκτρονικό μήνυμα στην διεύθυνση e-mail που έχει αυτός καταχωρήσει. Η Εταιρεία ενημερώνει τους χρήστες να σημειώνουν το μοναδικό αυτό αριθμό της Παραγγελίας τους για δική τους διευκόλυνση.

4. Για την ασφάλεια αλλά και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, ορίζεται κατά περίπτωση μέγιστη ποσότητα παραγγελίας ανά προϊόν, ενώ το ημερήσιο ύψος συναλλαγών κάθε χρήστη δεν μπορεί να υπερβεί τα 1000€.

5. Νέες συνδέσεις υπηρεσιών/οικονομικών προγραμμάτων σταθερής & κινητής τηλεφωνίας της Εταιρείας:

- Για υπηρεσίες και οικονομικά προγράμματα σταθερής, σταθερής & internet και συνδρομητικής τηλεόρασης που παρέχονται από τον ΟΤΕ, η παραγγελία καταχωρείται και επιβεβαιώνεται έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία της Εξυπηρέτησης Πελατών με το χρήστη που αιτείται την αγορά της υπηρεσίας/οικονομικού προγράμματος.

- Για νέες συνδέσεις σε οικονομικά προγράμματα κινητής και mobile Internet η παραγγελία καταχωρείται με την υποβολή της αίτησης. Οι Γενικοί ΌροιΠαροχής Υπηρεσιών COSMOTE ή/και τυχόν σχετικοί Ειδικό Όροι αποστέλλονται με κούριερ στη διεύθυνση που δηλώνεται από το χρήστη, μαζί με τα προβλεπόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 δικαιολογητικά, άλλως η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν είναι δυνατή.

6. Ανανεώσεις/αναβαθμίσεις: Οι ανανεώσεις και αναβαθμίσεις οικονομικών προγραμμάτων κινητής, σταθερής& internet καθώς και νέες συνδέσεις, ανανεώσεις αναβαθμίσεις συνδρομητικής τηλεόρασης είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν και από την αντίστοιχη λειτουργία του MY COSMOTE για τους εγγεγραμμένους χρήστες. Σε κάθε άλλη περίπτωση ανανέωσης ή αναβάθμισης η Εταιρεία ακολουθεί διαδικασία επαλήθευσης με την αποστολή προσωρινού κωδικού μίας χρήσης (one time password) στο κινητό τηλέφωνο ή στο e-mail που δηλώνεται από το χρήστη στα αντίστοιχα πεδία της σελίδας ανανέωση, για τις ανανεώσεις κινητής, ενώ για τις λοιπές περιπτώσεις ακολουθείται η διαδικασία επαλήθευσης που παρέχεται από την αντίστοιχη ενότητα του eshop [Προσφορές για σένα (Offers for ALL)] και τηλεφωνική επιβεβαίωση.

7. Στις περιπτώσεις που η παραγγελία ακολουθείται από επιβεβαίωση αυτή θα γίνεται εντός εργασίμων ωρών της Εξυπηρέτησης Πελατών (Δευτέρα έως Κυριακή, 8:00πμ - 22:00μμ εκτός επισήμων αργιών), σε 48 ώρες από την αποστολή της παραγγελίας ή άλλη ημέρα /ώρα που ο χρήστης θα ορίσει. Αν δεν καταστεί εφικτή η επικοινωνία για επιβεβαίωση στο χρονικό διάστημα που έχει οριστεί, η παραγγελία θα ακυρώνεται.

8. Μετά την επιβεβαίωση της παραγγελίας δεν μπορούν να γίνουν αλλαγές. Κατ' εξαίρεση η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να ικανοποιήσει αίτημα ακύρωσης του χρήστη, εφόσον προηγηθεί επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE στο 13888 και εφόσον η παραγγελία δεν έχει καταχωρηθεί στα συστήματα.

9. Σε περίπτωση που ο χρήστης παραγγείλει προϊόντα που δεν είναι άμεσα διαθέσιμα, η Εταιρεία ενημερώνει τηλεφωνικώς ή με e-mail το χρήστη και καταβάλλει κάθε προσπάθεια, εφόσον ο χρήστης το επιθυμεί, να εξασφαλίσει αυτά σε μεταγενέστερο χρόνο. Εφόσον ο χρήστης δεν επιθυμεί την παράδοση των μη διαθέσιμων προϊόντων σε μεταγενέστερο χρόνο μπορεί να ζητήσει την ακύρωση της παραγγελίας τους.

10. Η παράδοση του προϊόντος γίνεται με επίδειξη στον ταχυμεταφορέα της πρωτότυπης ταυτότητας ή διαβατηρίου του αιτηθέντος την παραγγελία ή του προσώπου που παραλαμβάνει για λογαριασμό του και με την καταγραφή των προσωπικών του στοιχείων στη φόρμα (voucher) της εταιρείας ταχυμεταφορών. Εφόσον απαιτείται υπογραφή Αίτησης- Σύμβασης ή Υπεύθυνης Δήλωσης για νέες συνδέσεις κινητής, η παράδοση γίνεται στον αιτούντα αυτοπροσώπως.

5. ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΓΙΑ ΑΓΑΘΑ (όχι υπηρεσίες/οικονομικά προγράμματα)

1. Η καταβολή του αντιτίμου των παραγγελθέντων αγαθών είναι δυνατή - με χρέωση οποιασδήποτε από COSMOTE Payments κατόπιν σχετικής εντολής του Κατόχου, με τους περιορισμούς που ισχύουν από τη νομοθεσία για την κίνηση κεφαλαίων -με αντικαταβολή, τοις μετρητοίς, κατά την παράδοση των αγαθών στον υπάλληλο της ταχυμεταφορικής εταιρείας, μέχρι του ποσού των πεντακοσίων (500) ευρώ ανά παραγγελία

2. Σε περίπτωση εξόφλησης με χρήση πιστωτικής κάρτας, ο χρήστης συμπληρώνει στα αντίστοιχα πεδία του e- shop τα ελάχιστα απαραίτητα στοιχεία της κάρτας (είδος αυτής, αριθμός της, ημερομηνία λήξης ισχύος της και τα 3 τελευταία ψηφία στο πίσω μέρος της κάρτας CVV ή CVC), τα οποία θα διαβιβαστούν σε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα επιλογής της COSMOTE Payments, προκειμένου να ελεγχθεί η εγκυρότητα τους και να πραγματοποιηθεί με ασφάλεια η συναλλαγή. Σε κάθε περίπτωση αγοράς, με χρήση πιστωτικής κάρτα ο αγοραστής θα πρέπει να είναι και ο κάτοχος της κάρτας που χρησιμοποιείται για τη συναλλαγή.

3. Ο χρήστης οδηγείται σε ασφαλή ιστοσελίδα της COSMOTE Payments, διασυνδεδεμένη με τον διαδικτυακό τόπο της Εταιρεία , όπου καταχωρούνται τα ακόλουθα στοιχεία:

-Ο αριθμός της Κάρτας, ο μήνας και το έτος λήξης ισχύος της και

-Ο αριθμός εξακρίβωσης της αυθεντικότητας της Κάρτας που είναι αποτυπωμένος στο χώρο που προορίζεται για την υπογραφή του Κατόχου (CVV/VISA ή CVC/MC).

4. Η Εταιρεία απαγορεύεται να αποθηκεύει, είτε ηλεκτρονικά είτε εγγράφως, στοιχεία που σχετίζονται με τον αριθμό εξακρίβωσης της αυθεντικότητας της Κάρτας του Κατόχου (CVV/VISA ή CVC/MC).

5. Η COSMOTE Payments ελέγχει τα ανωτέρω στοιχεία της Κάρτας και ενημερώνει ηλεκτρονικά, μέσα σε περίπου δέκα (10) δευτερόλεπτα, για την έγκριση ή απόρριψη της συναλλαγής, αποστέλλοντας συγχρόνως και το μοναδικό κωδικό επιβεβαίωσης της συναλλαγής που αποδίδεται από την COSMOTE Payments. Με την έγκριση της συναλλαγής ο χρήστης ενημερώνεται με ανάλογο μήνυμα επιτυχίας και ταυτόχρονα του αποστέλλεται μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τις λεπτομέρειες της συναλλαγής του.

6. Σε περίπτωση αιτήματος ακύρωσης συναλλαγής (ισχύει μόνο για συναλλαγή μέσω πιστωτικής κάρτας) , πριν την ολοκλήρωσή της από την Εταιρεία, η Εταιρεία ακυρώνει τη συναλλαγή και δεν πραγματοποιείται χρέωση της κάρτας του Κατόχου. Στην περίπτωση αγοράς κινητού με σύνδεση η χρέωση της πιστωτικής κάρτας πραγματοποιείται κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Σε περίπτωση που η σύνδεση δεν ολοκληρωθεί θα γίνεται ακύρωση της συναλλαγής.

7. Σε περίπτωση αιτήματος Αμφισβήτησης Συναλλαγής (ισχύει μόνο για συναλλαγή μέσω πιστωτικής κάρτας), ο κάτοχος υποχρεούται να υποβάλει σχετικό αίτημα αμφισβήτησης ο ίδιος στην Εκδότρια Τράπεζα της κάρτας του.

8. Για κάθε τρόπο πληρωμής παρέχεται η δυνατότητα επιλογής έκδοσης είτε αποδείξεως λιανικής είτε τιμολογίου. Στην περίπτωση της αντικαταβολής, ο χρήστης δεν έχει την υποχρέωση να πληρώσει εάν δεν λάβει το νόμιμο παραστατικό στοιχείο (Απόδειξη- Τιμολόγιο). Τιμολόγιο εκδίδεται σε εταιρείες και σε ελεύθερους επαγγελματίες, εφόσον συμπληρώσουν κατά την παραγγελία τους τα εξής στοιχεία: επωνυμία εταιρείας, ΑΦΜ, ΔΟΥ και επάγγελμα για τους ελεύθερους επαγγελματίες

9. Οι υπηρεσίες και τα οικονομικά προγράμματα που παραγγέλλονται μέσω του e-shop εξοφλούνται μέσω των αντίστοιχων λογαριασμών που εκδίδει η Εταιρεία.

6. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ για ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ –ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ

1. Ο μοναδικός τρόπος παραλαβής των αγορασθέντων προϊόντων της παραγγελίας είναι μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών (Courier) και πραγματοποιείται χωρίς επιπλέον χρέωση του χρήστη για όλες τις παραγγελίες προϊόντων του e-shop ανεξαρτήτως ποσού αγοράς.

2. Η COSMOTE θα αποστέλλει στο χρήστη τα παραγγελθέντα από αυτόν αγαθά, συνοδευόμενα από τα αντίστοιχα φορολογικά παραστατικά, παρέχοντας συγχρόνως όλες τις σχετικές πληροφορίες προς τον πελάτη σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Κατά την παραλαβή των παραγγελθέντων αγαθών ο πελάτης υπογράφει στο voucher της ταχυδρομικής εταιρείας. Εφόσον έχουν παραγγελθεί υπηρεσίες (νέες συνδέσεις κινητής, σταθερής τηλεφωνίας, internet, τηλεόραση), ο χρήστης υπογράφει και παραδίδει υπογεγραμμένα στον υπάλληλο της εταιρείας ταχυμεταφορών το voucher της εταιρείας ταχυμεταφορών, τη σχετική Αίτηση Σύμβαση, (εφόσον απαιτείται σύμφωνα με την εμπορική πολιτική της Εταιρείας) και τυχόν άλλα έντυπα που αποστέλλονται από την Εταιρεία και παραλαμβάνει τυχόν συνοδευτικό τερματικό εξοπλισμό.

3. Η παράδοση προϊόντων και των σχετικών συμβατικών εγγράφων για νέες συνδέσεις κινητής, γίνεται μέσα στις 2-10 επόμενες εργάσιμες ημέρες από την ημέρα της παραγγελίας, ανάλογα και με τη διαθεσιμότητα των προϊόντων. Οι αποστολές πραγματοποιούνται καθημερινά 9:00πμ - 19:00μμ και Σάββατο 09:00-14:00(εξαιρούνται Κυριακές και αργίες).

4. Για υπηρεσίες και οικονομικά προγράμματα για νέες συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης που περιλαμβάνουν παράδοση εξοπλισμού ή εγκατάσταση, η παράδοση των σχετικών συμβατικών εγγράφων (όπου προβλέπεται) και τυχόν συνοδευμένου τερματικού εξοπλισμού γίνεται έπειτα από επικοινωνία με το 13888 και ισχύουν όσα ορίζονται ειδικώς κατά περίπτωση στους Γενικούς ή/και Ειδικούς Όρους της αντίστοιχης υπηρεσίας.

5. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις (πχ για λόγους ανωτέρας βίας), ο χρόνος παράδοσης μπορεί να παραταθεί, εφόσον προηγούμενα έχει ενημερωθεί ο πελάτης και έχει δηλώσει ότι επιθυμεί την εκτέλεση της παραγγελίας του σε μεταγενέστερο χρόνο.

7. ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗ

1. Για τις υπηρεσίες/οικονομικά προγράμματα που αγοράζονται από το eshop, ο χρήστης έχει δικαίωμα υπαναχώρησης, υπό τους όρους και προϋποθέσεις, που προβλέπουν οι διατάξεις του Ν. 2251/1994, περί προστασίας του καταναλωτή, ήτοι δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες :

A) από την παραλαβή των αγαθών, αν πρόκειται για αγορά αγαθών (ή αγορά αγαθών μαζί με υπηρεσίες) . Ως ημέρα παραλαβής θεωρείται η ημέρα που ο πελάτης ή ένα τρίτο πρόσωπο που υποδείχθηκε από τον ίδιο απέκτησε την φυσική κατοχή των προϊόντων. Σε περίπτωση που ο πελάτης με την ίδια παραγγελία αγόρασε περισσότερα προϊόντα, τα οποία παραδόθηκαν ξεχωριστά, ως ημέρα παραλαβής θεωρείται η ημέρα που παρέλαβε το τελευταίο προϊόν.

B) από τη σύναψη της σύμβασης, αν πρόκειται για παροχή υπηρεσιών -αγορά οικονομικών προγραμμάτων. Εκτός αν άλλως ορίζεται ειδικώς στους Γενικούς Όρους που διέπουν την παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας, ως ημέρα σύναψης της σύμβασης θεωρείται : αα) για νέες συνδέσεις κινητής η ημερομηνία παράδοσης στον υπάλληλο της εταιρείας ταχυμεταφορών της υπογεγραμμένης Αίτησης- Σύμβασης, ββ) για ανανεώσεις οικονομικών προγραμμάτων COSMOTE η ημερομηνία αποστολής του ηλεκτρονικού μηνύματος στο χρήστη με τα στοιχεία του ανανεωθέντος προγράμματος, γγ) για συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας, δδ) για συνδέσεις παροχής υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης η ημερομηνία που ορίζεται στους αντίστοιχους όρους παροχής της υπηρεσίας αυτής.

2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται με την υποβολή της αντίστοιχης φόρμας επιστροφής που βρίσκεται στο τέλος των Όρων, ή το έντυπο Υπαναχώρησης που μπορεί να αποστέλλεται στους χρήστες ή με οποιοδήποτε άλλο έγγραφο με αντίστοιχο περιεχόμενο.

. Η δήλωση υπαναχώρησης υποβάλλεται είτε ηλεκτρονικά στην διεύθυνση που θα υποδείξει στον χρήστη έπειτα από επικοινωνία του με το 13888 ή μέσω της φόρμας επικοινωνίας που υπάρχει στο [www. cosmote. gr](http://www.cosmote.gr) είτε με ταχυδρομική αποστολή στην έδρα της Εταιρείας.

3. Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής η Εταιρεία θα ενημερώσει άμεσα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το χρήστη για την παραλαβή της δήλωσης υπαναχώρησης. Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής, η ημερομηνία που αναγράφεται στην σφραγίδα του ταχυδρομείου ή το αποδεικτικό του κούριερ λογίζεται ως η ημερομηνία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης.

4. Σε περιπτώσεις υπαναχώρησης από αγορά προϊόντων αγαθών ο χρήστης υποχρεούται να τα επιστρέψει στην αρχική τους άριστη κατάσταση και σε πλήρη συσκευασία, μαζί με το αρχικό περιεχόμενο αυτής (καλώδια, εξαρτήματα, έντυπα, αξεσουάρ κοκ) το αργότερο εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που δήλωσε ότι υπαναχωρεί από τη σύμβαση, άλλως βαρύνεται για κάθε ζημία ή φθορά των προϊόντων που προήλθε από χρήση ή χειρισμό που δεν ήταν απαραίτητος για να προσδιορίσει τη φύση τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία τους.

5. Η Εταιρεία θα επιστρέψει το τίμημα των προϊόντων εντός (14) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που ενημερώθηκε για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, αλλά δικαιούται να καθυστερήσει την επιστροφή των χρημάτων μέχρι την παραλαβή των προϊόντων, εκτός εάν ο υπαναχωρών προσκομίσει

νωρίτερα αποδείξεις για την εμπρόθεσμη και σύμφωνη με τις ανωτέρω προϋποθέσεις επιστροφή τους. Η επιστροφή των χρημάτων που καταβλήθηκαν μέσω πιστωτικής κάρτας θα γίνει με τον ίδιο τρόπο, δηλαδή με εντολή της Εταιρείας προς την COSMOTE Payments για απόδοση/επιστροφή των καταβληθέντων στην Κάρτα με την οποία είχε ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

6. Σε περίπτωση αντικαταβολής εάν ο χρήστης είναι συνδρομητής της Εταιρείας η επιστροφή των καταβληθέντων γίνεται υπό μορφή πίστωσης στον επόμενο λογαριασμό του. Εάν ο χρήστης δεν είναι συνδρομητής της Εταιρείας τα καταβληθέντα ποσά καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδείξει ο ίδιος στην Εταιρεία.

7. Τα έξοδα επιστροφής των προϊόντων βαρύνουν τον χρήστη και η επιστροφή γίνεται είτε με απλή ταχυδρομική αποστολή, είτε με κούριερ ή με προσέλευση στην διεύθυνση που θα υποδείξει στον χρήστη έπειτα από επικοινωνία του με το 13888.

8. Το δικαίωμα υπαναχώρησης παρέχεται μόνο σε φυσικά πρόσωπα , εφόσον συνάπτουν σύμβαση για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική , επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική τους δραστηριότητα.

9. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν παρέχεται στην περίπτωση προμήθειας αγαθών :(i) που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή είναι σαφώς εξατομικευμένα ,(ii) που είναι σφραγισμένα και δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση, (iii) την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση, (iv) την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του πελάτη και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμα του υπαναχώρησης.

8. ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

1. Ο χρήστης οφείλει κατά την παράδοση των προϊόντων να ελέγξει τα προϊόντα που παραλαμβάνει (ως προς την ταυτότητα, αρτιότητα, κατάσταση, συσκευασία κ.λπ.). Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες απεστάλησαν στον χρήστη προϊόντα που φέρουν εμφανείς φθορές, ενδεικτικά κατεστραμμένα κατά την μεταφορά, με κακή συσκευασία κ.λπ., ο χρήστης οφείλει να αρνηθεί την παραλαβή του προϊόντος εξ αρχής και να επικοινωνήσει άμεσα στο 210 2580111. Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης διατηρεί τα δικαιώματα που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

2. Επιστροφή των προϊόντων μπορεί να πραγματοποιηθεί:

A. Σε όλες τις περιπτώσεις, στις οποίες από λάθος της Εταιρείας (πχ λάθος στην παραγγελιοληψία, στην αποστολή κ. λ. π) απεστάλησαν στον χρήστη προϊόντα που δεν παρήγγειλε και ο χρήστης προέβη καλόπιστα στην παραλαβή τους. Η επιστροφή των μη παραγγελθέντων ειδών πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός τεσσάρων (4) ημερών από την παραλαβή τους, άλλως η Εταιρεία δεν υποχρεούται να προβεί εκ νέου σε εκτέλεση της αρχικής παραγγελίας.

B. Σε περίπτωση παράδοσης κατεστραμμένου ή ελαττωματικού προϊόντος, σύμφωνα με την πολιτική αντικατάστασης ελαττωματικών προϊόντων της Εταιρείας που περιγράφεται παρακάτω στον όρο 10 και σύμφωνα με το Παράρτημα 3.

Γ. Σε περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να υπαναχωρήσει από την συναλλαγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα παραπάνω στον όρο 7.

3. Τα προϊόντα πρέπει να επιστρέφονται στην αρχική άριστη κατάσταση που παραδόθηκαν στον χρήστη, στην αρχική πλήρη συσκευασία που κανονικά συνοδεύει το προϊόν (να συμφωνεί το IMEI για συσκευές κινητής -κωδικοί προϊόντος και συσκευασίας), μαζί με όλα τα έγγραφα που περιλαμβάνονται σε αυτήν, όλα τα παρελκόμενα, αξεσουάρ κλπ και να συνοδεύονται από το νόμιμο παραστατικό αγοράς τους. Η Εταιρεία δύναται να αρνηθεί την παραλαβή επιστρεφόμενων ειδών που δεν πληρούν τις ανωτέρω προϋποθέσεις.

4. Η επιστροφή προϊόντων πραγματοποιείται χωρίς οικονομική επιβάρυνση του χρήστη, πλην της περίπτωσης της υπαναχώρησης.

9. ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΓΑΘΑ -ΠΡΟΪΟΝΤΑ

1. Σε όλα τα πωλούμενα προϊόντα παρέχεται εγγύηση από τον κατασκευαστή, τα κύρια στοιχεία της οποίας αναγράφονται στο e-shop, μαζί με την περιγραφή του εμπορεύματος, ενώ το πλήρες περιεχόμενο αυτής βρίσκεται στο αντίστοιχο έντυπο που περιλαμβάνεται στην συσκευασία του προϊόντος.

2. Η Εταιρεία υποχρεούται να επισκευάζει τα προϊόντα που συνοδεύονται από εγγύηση, για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται αυτή σε ισχύ και σύμφωνα με τους όρους και περιορισμούς της, χωρίς χρηματική επιβάρυνση του Πελάτη. Αν ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, ο πελάτης δικαιούται να ζητήσει την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή.

3. Σε περίπτωση εμφάνισης πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας του προϊόντος εντός δύο(2) ετών από την πώληση, ισχύουν οι περί πώλησης διατάξεις του Αστικού Κώδικα, αναφορικά με τη διόρθωση, αντικατάσταση κλπ., του προϊόντος, επιπρόσθετα με την γραπτή εγγύηση που παρέχει ο κατασκευαστής (άρθρα ΑΚ 534επ.)

4. Περαιτέρω πληροφορίες για τα προϊόντα ή την διάρκεια της παρεχόμενης εγγύησης παρέχονται από την Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE.

5. Στον πίνακα του Παραρτήματος 3 αναφέρεται το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο η συσκευή (αναλόγως τύπου), μπορεί να αντικατασταθεί

αν παρουσιάσει πρόβλημα ("DOA") καθώς και το χρονικό διάστημα, (αναλόγως τύπου), για το οποίο καλύπτεται με την εγγύηση του κατασκευαστή.

9. Πολιτική αντικατάστασης ελαττωματικών συσκευών

1. Το e-shop παρέχει τη δυνατότητα αντικατάστασης της ελαττωματικής συσκευής κινητής και σταθερής τηλεφωνίας που παρέδωσε, εντός του χρονικού διαστήματος που ορίζει ο κατασκευαστής του προϊόντος και εμφανίζεται στον παραπάνω πίνακα.
2. Τα κριτήρια για τον χαρακτηρισμό μίας συσκευής ως άμεσης αντικατάστασης (DOA) είναι η συσκευή κατά την πρώτη ενεργοποίηση να βρίσκεται εκτός ή περιορισμένης ή προβληματικής λειτουργίας.
3. Παράλληλα υπάρχουν και κάποια επιπρόσθετα κριτήρια που πρέπει να πληρούνται ώστε να χαρακτηριστεί μια τέτοια συσκευή ως άμεσης αντικατάστασης (DOA) και είναι τα ακόλουθα:
 - Το προϊόν να μην έχει υποστεί αντικοινωνική χρήση όπως αυτή ορίζεται στην κάρτα εγγύησης. Σε αντίθετη περίπτωση το προϊόν θα αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης.
 - Το προϊόν πρέπει να είναι πλήρες και στην συσκευασία παραλαβής, δηλαδή στο αρχικό του πακέτο με μπαταρία, φορτιστή, έντυπα, σακουλάκια, κάρτες μνήμης, καλώδια USB , ακουστικά κ. λ. π. και εγγύηση.
 - Ο αριθμός σειράς της συσκευής (IMEI) θα πρέπει να συμφωνεί με αυτόν του κουτιού και της απόδειξη αγοράς.
4. Η συσκευή δεν θα πρέπει να φέρει σημάδια «κακής» μεταχείρισης (χτυπήματα, γρατσουνιές, σπασμένα εξαρτήματα καθώς και άλλα εμφανή σημάδια χρήσης.
5. Το προϊόν πρέπει να επιστρέφεται πλήρες και στην συσκευασία παραλαβής, δηλαδή στο αρχικό του πακέτο με μπαταρία, φορτιστή, έντυπα, σακουλάκια, κάρτες μνήμης, καλώδια USB , ακουστικά , έντυπα εγγύησης, χρήσης κλπ.
6. Στην περίπτωση της ελαττωματικής συσκευής και εφόσον ισχύουν τα ανωτέρω κριτήρια, ο πελάτης θα πρέπει να έρθει σε επαφή με το προσωπικό της Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω του 13888 για τον τρόπο αποστολής του ελαττωματικού προϊόντος και την αντικατάσταση αυτού.

11. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων παρακαλούμε ενημερωθείτε από το κείμενο Ενημέρωσης αναφορικά με την με την Επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων (Data Privacy Notice), όπως αυτή διατυπώνεται στο https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/data_privacy_notice.html.

12. Cookies

Η Εταιρεία μπορεί να χρησιμοποιεί cookies για την αναγνώριση του χρήστη. Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στο σκληρό δίσκο κάθε χρήστη, δεν λαμβάνουν γνώση οποιουδήποτε εγγράφου ή αρχείου από τον υπολογιστή του και χρησιμοποιούνται μόνο για τη διευκόλυνση πρόσβασης του χρήστη σε συγκεκριμένες υπηρεσίες και για στατιστικούς λόγους, προκειμένου να καθορίζονται οι περιοχές στις οποίες οι υπηρεσίες του e-shop είναι χρήσιμες ή δημοφιλείς ή για λόγους marketing. Ο χρήστης μπορεί να ρυθμίσει το διακομιστή του, ώστε να μην λαμβάνει cookies, είτε συνολικά, είτε κατά περίπτωση. Σε μια τέτοια περίπτωση ο χρήστης δεν μπορεί να έχει περαιτέρω πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές.

13. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

1. Το Περιεχόμενο του ιστότοπου αποτελεί ιδιοκτησία της Εταιρεία ή/και, κατά περίπτωση, των νομίμων δικαιούχων των αντίστοιχων δικαιωμάτων επί των προϊόντων και υπηρεσιών, που παρέχονται από το e-shop. Τα ονόματα, εικόνες, λογότυπα και διακριτικά γνωρίσματα που αντιπροσωπεύουν την Εταιρεία, το e-shop ή/και και τα αναρτημένα προϊόντα ή/ τις υπηρεσίες τρίτων, αποτελούν εμπορικά σήματα ή/και διακριτικά γνωρίσματα της COSMOTE και ή/και των συμβεβλημένων με αυτήν τρίτων προσώπων, δικαιούχων αυτών. Η χρήση τους διέπεται από την ελληνική και κοινοτική νομοθεσία περί εμπορικών σημάτων, τη νομοθεσία για την προστασία της βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας, περί αθεμίτου ανταγωνισμού και κάθε άλλη σχετική. Σε κάθε περίπτωση η εμφάνιση και έκθεση τους στην ιστοσελίδα του e-shop δεν θα πρέπει κατά κανένα τρόπο να εκληφθεί ως μεταβίβαση ή εκχώρηση άδειας ή δικαιώματος για τη χρήση και εκμετάλλευσή τους.

2. Απαγορεύεται οποιαδήποτε αντιγραφή, διανομή, μεταφορά, μεταποίηση, μεταπώληση, δημιουργία παράγωγης εργασίας ή παραπλάνηση του κοινού σχετικά με τον πραγματικό δικαιούχο του Περιεχομένου, των εμπορικών σημάτων και λοιπόν διακριτικών γνωρισμάτων που περιλαμβάνονται στο e-shop. Τυχόν αναπαραγωγή, επανέκδοση, φόρτωση, ανακοίνωση, διάδοση ή μετάδοση ή οποιαδήποτε άλλη χρήση του Περιεχομένου με οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο για εμπορικούς ή σκοπούς άλλους, πέρα από την χρήση του e-shop για την αγορά ή ενημέρωση του χρήστη για τα διατιθέμενα προϊόντα και υπηρεσίες, σύμφωνα με τους Όρους, επιτρέπεται μόνο κατόπιν προηγούμενης γραπτής άδειας της COSMOTE ή του δικαιούχου των αντίστοιχων δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

14. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία του θέματος της ασφαλείας των Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και των ηλεκτρονικών συναλλαγών και έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, με τις πιο σύγχρονες και προηγμένες μεθόδους, ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Η ασφάλεια του e-shop της Εταιρείας επιτυγχάνεται με τις ακόλουθες μεθόδους:

- α) Αναγνώριση Πελάτη- Προσωπικοί Κωδικοί ασφαλείας (άρθρο 1 των παρόντων όρων)
- β) Πρωτόκολλο κρυπτογράφησης : Για την εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των δεδομένων, χρησιμοποιείται το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL128bit. Το σύστημα έχει πιστοποιηθεί από την εταιρία Verisign , η οποία ειδικεύεται σε θέματα ασφαλείας συναλλαγών.
- γ) Αυτόματη Αποσύνδεση : Εάν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα για 30 λεπτά γίνεται αυτόματη αποσύνδεση.
- δ) Ελεγχόμενη Πρόσβαση (firewall) : Η πρόσβαση στα συστήματα της Εταιρείας (servers) ελέγχεται από firewall, το οποίο επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών από τους πελάτες/επισκέπτες απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της εταιρίας.

15. ΕΥΘΥΝΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

- 1) Οι χρήστες αποδέχονται, συμφωνούν και συνομολογούν ότι θα κάνουν σύννομη και πρόσφορη χρήση του e-shop και με τρόπο που να μην περιορίζει ή εμποδίζει τη χρήση του από τρίτους. Ως εκ τούτου οι χρήστες ενδεικτικά και όχι περιοριστικά συμφωνούν ότι δεν θα χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό κατάστημα της Εταιρείας για:
- (α) δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους περιεχομένου, που δεν είναι σύννομο ή έρχεται σε αντίθεση με τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη, ή μεταδίδεται με τρόπο που παρενοχλεί τρίτους ή βλάπτει τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα τρίτων, είναι απειλητικό, προσβλητικό, συκοφαντικό, δυσφημιστικό, χυδαίο, άσεμνο, λιβελογραφικό αποτελεί παραβίαση του απορρήτου, ή εκφράζει φυλετικές, εθνικές ή άλλες διακρίσεις,
 - (β) να προκαλέσει βλάβη σε ανήλικο
 - (γ) δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους περιεχομένου, για το οποίο οι χρήστες δεν έχουν δικαίωμα μετάδοσης (όπως εμπιστευτικές πληροφορίες που αποκτήθηκαν ή αποκαλύφθηκαν ως μέρος συμβατικών σχέσεων ή που καλύπτονται με συμφωνίες εμπιστευτικότητας),
 - (δ) αποστολή, δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους περιεχομένου το οποίο παραβιάζει οποιαδήποτε ευρεσιτεχνία, εμπορικό σήμα, εμπορικό μυστικό, πνευματικά δικαιώματα ή άλλα ιδιοκτησιακά δικαιώματα τρίτων,
 - (ε) να παραπλανήσουν οποιονδήποτε ως προς την προέλευση του περιεχομένου του e-shop, να ζημιώσουν με οποιονδήποτε τρόπο τη φήμη της Εταιρείας ή τρίτων, να θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του διαδικτύου της Εταιρείας , να εμποδίσουν οποιονδήποτε χρήστη να έχει πρόσβαση στο e-shop,
 - (ς) να εγκαταστήσουν και προωθήσουν, με οποιοδήποτε τρόπο, οποιοδήποτε είδους διαφήμιση ή μη ζητηθέντα από τον λήπτη ηλεκτρονικά μηνύματα (spam), αλυσιδωτές επιστολές, συστήματα πυραμίδων και οποιαδήποτε άλλη μορφή ανεπιθύμητης προώθησης περιεχομένου ή αλληλογραφίας,
 - (ζ) δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους υλικού, το οποίο περιέχει ιούς ή κακόβουλο λογισμικό, άλλους κώδικες, αρχεία ή προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί με σκοπό την διακοπή ή την πρόκληση βλάβης στη λειτουργία οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού, υπολογιστών
 - (η) παρενόχληση τρίτων με οποιοδήποτε τρόπο,
 - (θ) συλλογή ή αποθήκευση προσωπικών δεδομένων,
 - (ι) Σε κάθε περίπτωση χρήσης, παράνομης ή αντίθετης με τους Όρους, οι χρήστες υποχρεούνται να αποζημιώνουν την COSMOTE για κάθε θετική και αποθετική της ζημία. Τυχόν μη ενάσκηση από την Εταιρείας των δικαιωμάτων της που απορρέουν από τους Όρους δεν συνεπάγεται παραίτησή της από τα δικαιώματα αυτά.

2. Σε κάθε περίπτωση ο επισκέπτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί το e-shop σύμφωνα με το νόμο, τα χρηστά ήθη και τους παρόντες όρους, και να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλείψεις που μπορούν να προκαλέσουν βλάβη ή δυσλειτουργία σ' αυτόν, να επηρεάσουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την παροχή των υπηρεσιών του cosmote.gr.

3. Η Εταιρεία δικαιούται οποτεδήποτε να τερματίσει την παροχή των υπηρεσιών του e-shop στο χρήστη και να αρνηθεί οποιαδήποτε τρέχουσα ή μέλλουσα χρήση του, σε περίπτωση παραβίασης των Όρων Χρήσης.

16 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

1. Ο ιστότοπος του e-shop παρέχεται «ως έχει», ομοίως και οι πληροφορίες, ονόματα, φωτογραφίες, γραφικά, σήματα, απεικονίσεις, περιγραφές προϊόντων και το εν γένει περιεχόμενο (εφεξής

«Περιεχόμενο»), που αναρτώνται σε αυτόν. Σε καμία περίπτωση η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ζημία, θετική ή αποθετική, άμεση ή έμμεση (όπως ενδεικτικά απώλεια κερδών, δεδομένων κλπ) των χρηστών ή τρίτων, που σχετίζεται με τη λειτουργία ή μη, ή/και τη χρήση του e-shop, ή/και οφείλεται σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών ή / και πληροφοριών που διατίθενται από αυτό, ή/και από τυχόν παράνομες επεμβάσεις τρίτων στον ιστότοπο, σε προϊόντα ή/και πληροφορίες που διατίθενται μέσω αυτού.

2. Η Εταιρεία καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για τη συντήρηση και τη διαθεσιμότητα του e-shop. Οι χρήστες παρ' όλα αυτά αποδέχονται ότι η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί ή/και να διακόπτει προσωρινά ή μόνιμα το σύνολο ή τμήμα του με ή/και χωρίς προειδοποίηση προς τους χρήστες, δεδομένου ότι η διαθεσιμότητα μπορεί να επηρεάζεται από τον εξοπλισμό των χρηστών, άλλα δίκτυα επικοινωνιών, το μεγάλο αριθμό ατόμων που προσπαθούν να κάνουν χρήση του e-shop ταυτόχρονα ή από άλλες αιτίες.

3. Ως εκ τούτου η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε είδους ζημία (θετική, αποθετική, εξ αμελείας, ενδοσυμβατική ή άλλη) προερχόμενη από την αδυναμία πρόσβασης των χρηστών σ' αυτό, την παύση του συνόλου ή τμημάτων αυτού, την καθυστέρηση, μη παράδοση, διακοπή ή κακή ποιότητα λήψης των υπηρεσιών του ή απώλειας του περιεχομένου τους, την ύπαρξη κάθε είδους λαθών. Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα οποτεδήποτε να διακόψει προσωρινά ή οριστικά τη λειτουργία ολοκλήρου ή τμήματος του e-shop για λόγους συντήρησης ή αναβάθμισης ή για οποιονδήποτε λόγο.

4. Αν και η Εταιρεία καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προστασίας του e-shop από ψηφιακούς ιούς, δεν μπορεί να εγγυηθεί ότι δεν θα προσβληθεί ποτέ από ιούς (virus free). Συνεπώς κάθε χρήστης πρέπει να φροντίζει για την δική του προστασία (χρήση antivirus, virus scanner ή άλλων συστημάτων προστασίας) πριν τη χρήση του e-shop ή την αποθήκευση πληροφοριών, λογισμικού ή περιεχομένου αυτού στον Η/Υ του.

5. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι των πελατών / χρηστών για ζημιές που τυχόν προκύψουν από την εκτέλεση ή μη της παραγγελίας τους (και δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις της παραγράφου 10. «Επιστροφές προϊόντος»). Επίσης επιφυλάσσεται ως προς το χρόνο παράδοσης των εμπορευμάτων στις περιπτώσεις ανωτέρας βίας

13. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ -ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

1. Για κάθε διευκρίνιση ή οποιοδήποτε παράπονο σχετικά με τα προϊόντα του e-shop, απορίες και πληροφορίες για τις παραγγελίες τους, οι χρήστες μπορούν να καλούν στο 13888 από 08:00 - 22:00, Δευτέρα έως Κυριακή, εκτός επισήμων αργιών. Εναλλακτικά μπορούν να χρησιμοποιούν τη φόρμα επικοινωνίας που υπάρχει στο www.cosmote.gr.

2. Για την επίλυση τυχόν διαφορών τους από συναλλαγές τους με το e-shop, οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στην Εταιρεία μέσω της φόρμας επικοινωνίας, για την άμεση διευθέτηση αυτών.

3. Οι χρήστες δύνανται να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που βρίσκεται στην διαδικτυακή διεύθυνση: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Η διαδικασία ηλεκτρονικής επίλυσης είναι χωρίς κόστος για τον καταναλωτή, ενώ το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχει ορισθεί ως το εθνικό σημείο επαφής για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών. Αναλυτικές πληροφορίες για την διαδικασία περιλαμβάνονται στον παραπάνω δικτυακό τόπο.

4. Οι παρόντες Όροι Χρήσης και κάθε τροποποίησή τους διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο. Για κάθε διαφορά που τυχόν προκύψει από τους παρόντες όρους και δεν επιλυθεί με τις ανωτέρω εξωδικαστικές διαδικασίες αρμόδια ορίζονται τα καθ' ύλη αρμόδια δικαστήρια των Αθηνών.
5. Σε περίπτωση που συγκεκριμένοι όροι κριθούν άκυροι από τα Ελληνικά Δικαστήρια, η ακυρότητα αυτών δεν επιφέρει την ακυρότητα και των υπολοίπων. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για παράβαση των παρόντων Όρων οφειλομένη σε λόγους ανωτέρας βίας, όπως ενδεικτικά ακραία καιρικά φαινόμενα, σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταστάσεις ανάγκης κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Υπόδειγμα Δήλωσης Υπαναχώρησης

(Αφορά συμβάσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος με φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική τους δραστηριότητα)

Προς : ΕΠΙΛΕΞΤΕ

-ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α. Ε (ΟΤΕ ΑΕ) , Ταχ. Διεύθυνση Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99 , ΜΑΡΟΥΣΙ15124

- Με την παρούσα σας δηλώ νω ότι υπαναχωρώ από τη σύμβαση για την παροχή της υπηρεσίας [ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ] για την αγορά του προϊόντος

[ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ]

-Που συνάφθηκε στις (* ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ7 ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΧΡΗΣΗΣ) :

-Όνομα Πελάτη :

-Διεύθυνση Πελάτη :

-Υπογραφή Πελάτη (μόνο εάν το παρόν έντυπο κοινοποιηθεί σε χαρτί) - Ημερομηνία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 Απαιτούμενα δικαιολογητικά για νέους συνδρομητές

Τα δικαιολογητικά νέας σύνδεσης που θα πρέπει να αποστέλλονται, είναι:

1. Αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας για συνδρομητές φυσικά πρόσωπα ή για εκπροσώπων νομικών προσώπων:

Αντίγραφο από το δελτίο ταυτότητας ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου νομίμου εγγράφου, όπως άδεια παραμονής στην Ελλάδα ή ειδικού δελτίου ταυτότητας ομογενούς ή δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου αιτούντος άσυλο αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού φυγάδα ή ειδικού δελτίου υπό ανοχή διαμονής αλλοδαπού που δεν έχει αναγνωρισθεί ως πρόσφυγας ή πιστοποιητικού μη απέλασης αλλοδαπού που έχει υποβάλει αίτηση για πολιτογράφηση ή ειδικού ταξιδιωτικού εγγράφου (Τ. DV) για πρόσφυγες, ιθαγενείς ή αδειάς διαμονής για ανθρωπιστικούς λόγους.

1. Αποδεικτικά για τη διαπίστωση του ΑΦΜ :

Εκκαθαριστικό σημείωμα (μόνο το πάνω μέρος) ή Μηχανογραφημένη Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ή Μηχανογραφημένα τέλη κυκλοφορίας ή Μηχανογραφημένη φορολογική ενημερότητα (σε ισχύ) ή Βεβαίωση απόδοσης Α. Φ. Μ. ή Μηχανογραφημένη Άδεια κυκλοφορίας ή Λογαριασμός ΔΕΚΟ (που να αναγράφει το ΑΦΜ του συνδρομητή).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Στον κατωτέρω πίνακα αναφέρεται το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο η συσκευή (αναλόγως τύπου), μπορεί να αντικατασταθεί αν παρουσιάσει πρόβλημα ("DOA") καθώς και το χρονικό διάστημα, (αναλόγως τύπου), για το οποίο καλύπτεται με την εγγύηση του κατασκευαστή.

ΟΡΟΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ ELF/ WARRANTY		
ΤΥΠΟΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (Ημέρες από την ημερομηνία αγοράς του προϊόντος από τον τελικό καταναλωτή)*	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ (μήνες)
ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ/TABLETS/USB STICKS/FCT'S/ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΙ CONNEX		
SONY	9 ημερολογιακές	24
MICROSOFT - NOKIA	12 ημερολογιακές	24
MOTOROLA	9 ημερολογιακές	24
ALCATEL	15 ημερολογιακές	24
SAMSUNG	14 ημερολογιακές	24
SAGEM	7 ημερολογιακές	24
LG	14 ημερολογιακές	24
FEMTO ACCESS POINT	-	12
HUAWEI ΣΥΣΚΕΥΗ	15 ημερολογιακές	24
MLS ΣΥΣΚΕΥΗ	14 ημερολογιακές	24
ZTE ΣΥΣΚΕΥΗ	15 ημερολογιακές	24
ZTE PAD	30 ημερολογιακές	24
HTC	14 ημερολογιακές	24
I-PHONE (APPLE)	3 ημερολογιακές	12
I PAD	3 ημερολογιακές	12
COSMOTE BLACKBERRY	7 ημερολογιακές	24
FCT'S (AT HOME)	15 ημερολογιακές	24

USB STICKS	30 ημερολογιακές	24
CONNEX	-	12
KAZAM HANDSETS	7 ημερολογιακές	24
ALL VIEW	14 ημερολογιακές	24
PRESTIGIO	10 ημερολογιακές	24
ARKO	14 ημερολογιακές	12
BITMORE	-	12
LENOVO HANDSETS & TABLETS	14 ημερολογιακές	24
NEXTBOOK TABLETS	14 ημερολογιακές	24
MEIZU	14 ημερολογιακές	24
INTENSO TABLETS	30 ημερολογιακές	24

ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ - ΕΝΣΥΡΜΑΤΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/LAPTOP/ TVSETS		
PANASONIC	15 ημερολογιακές	24
ALCATEL, (GREEN TELECOM)	-	24
SAGEMCOM	Εντός εγγύησης	24
PHILIPS	Εντός εγγύησης	24
GIGASET	14 ημερολογιακές	24
TELCO	14 ημερολογιακές	24
AEG	14 ημερολογιακές	24
SITEL	Εντός εγγύησης	24
POWERTEL	14 ημερολογιακές	24
Walkie Talkie MOTOROLA, MIDLAND	14 ημερολογιακές	24
LAPTOP HP / COMPAQ	30 ημερολογιακές	12
LAPTOP TOSHIBA	7 ημερολογιακές	12
LAPTOP LENOVO	14 ημερολογιακές	24
LAPTOP DELL	7 ημερολογιακές	24
LAPTOP INFOQUEST	-	24
ΚΟΝΣΟΛΕΣ / ΑΞΕΣΟΥΑΡGAMING SONY PS	7 ημερολογιακές	12
ΚΟΝΣΟΛΕΣ / ΑΞΕΣΟΥΑΡ GAMINGXBOX	30 ημερολογιακές	12
ΚΟΝΣΟΛΕΣ / ΑΞΕΣΟΥΑΡ GAMING NINTENDO	14 ημερολογιακές	24
ΑΞΕΣΟΥΑΡ GAMING HAMA, ZEGETRON, ENARXIS	Εντός εγγύησης	24
ΤΙΤΛΟΙ GAMING SONY	Εντός εγγύησης	12
ΤΙΤΛΟΙ GAMING XBOX	30 ημερολογιακές	12

ΛΟΙΠΟΙ ΤΙΤΛΟΙ GAMING	Εντός εγγύησης	24
PREPAID ON LINE CARDS	Εντός εγγύησης	24
ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ IT - PERIPHERALS	Εντός εγγύησης	24
USB STICKS	Εντός εγγύησης	24
ΚΑΡΤΕΣ ΜΝΗΜΗΣ	Εντός εγγύησης	24
ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ (ΑΠΛΕΣ, ΑΛΚΑΛΙΚΕΣ, ΚΟΥΜΠΙΑ, ΕΠΑΝΑΦΟΡΤΙΖΟΜΕΝΕΣ)	Εντός εγγύησης	12
ΤΡΟΦΟΔΟΤΙΚΑ ΜΠΑΤΑΡΙΩΝ	Εντός εγγύησης	24
HDD TOSHIBA	Εντός εγγύησης	24
HDD INTENSO	30 ημερολογιακές	24
ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ HP	30 ημερολογιακές	12
ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ CANON	-	12
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ NIKON, CANON, PANASONIC, OLYMPUS	14 ημερολογιακές	24
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ SONY	7 ημερολογιακές	24
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ ROLLEI	Εντός εγγύησης	24
ACTION CAMS ROLLER	Εντός εγγύησης	24
ACTION CAMS SONY	7 ημερολογιακές	24
ACTION CAMS LENCO	30 ημερολογιακές	24
MP3 - MP4 SONY	7 ημερολογιακές	24
MP3 - MP4 CRYPTO	14 ημερολογιακές	24
MP3 - MP4 OSIO	14 ημερολογιακές	24
MP3 - MP4 SANDISC	Εντός εγγύησης	24
ΕΠΙΓΕΙΟΙ ΨΗΦΙΑΚΟΙ ΔΕΚΤΕΣ	14 ημερολογιακές	24
ΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΗΧΟΥ	Εντός εγγύησης	24

ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΚΙΝΗΤΩΝ - TABLET -HF / ΦΟΡΤΙΣΤΕΣ - ΚΑΛΩΔΙΑ/BLUETOOTH /POWER BANKS /ΘΗΚΕΣ / ΚΑΛΥΜΑΤΑ ΟΘΟΝΗΣ	Εντός εγγύησης	24
SAMSUNG TV, LG TV, SONY TV, BLAUPUNKT TV	7 ημερολογιακές	24
PANASONIC TV	14 ημερολογιακές	24
iHEALTH	Εντός εγγύησης	24
WRISTBANDS / WEARABLES	Εντός εγγύησης	24
GADGETS / DRONES	Εντός εγγύησης	24
ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΤΗΛΕΟΡΑΣΕΩΝ	Εντός εγγύησης	24
ΗΧΕΙΑ B/ T	Εντός εγγύησης	24

*Ως ημερομηνία αγοράς θεωρείται η ημερομηνία παράδοσης.

