

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΡΤΟΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ COSMOTE

Οι παρόντες Γενικοί Όροι, σε συνδυασμό με την Αίτηση του υπογράφοντα (στο εξής “Συνδρομητής”), καθορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τους οποίους η Εταιρία “COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.” (στο εξής “COSMOTE”) με ΑΦΜ 094493766, ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών (Αρ. ΓΕΜΗ 2410501000), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λ.Κηφισίας 99, ΤΚ 15124, θα παρέχει στο Συνδρομητή, εφόσον αποδεχθεί την Αίτησή του, και έναντι του ανταλλάγματος που προβλέπει ο τιμοκατάλογος της COSMOTE, δικαίωμα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ενδεικτικά φωνής, μηνυμάτων, διαδικτύου) καθώς και κάθε άλλης υπηρεσίας που προσφέρει η COSMOTE (στο εξής Υπηρεσίες), μέσω του δικτύου της, βάσει των γενικών αδειών λειτουργίας και των αδειών χρήσης ραδιοσυχνότητων που της έχουν παραχωρηθεί και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

**ΟΡΙΣΜΟΙ:** “Αριθμός Κλήσης”: είναι ο αριθμός τη χρήση του οποίου παραχωρεί δευτερογενώς η COSMOTE στο Συνδρομητή με την αποδοχή της Αίτησής του, με σκοπό τη χρήση των Υπηρεσιών που παρέχει η COSMOTE. “Κάρτα SIM”: η ειδικά κατασκευασμένη κάρτα, ιδιοκτησίας της COSMOTE, η οποία διατίθεται από την COSMOTE σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή (e- SIM) στο Συνδρομητή με την αποδοχή της Αίτησής του και η εγκατάσταση της οποίας στον Τηλεπικοινωνιακό Τερματικό Εξοπλισμό επιτρέπει τη σύνδεση με το δίκτυο της COSMOTE και την πρόσβαση στις παρεχόμενες από αυτήν Υπηρεσίες. “Συνδρομητής”: είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, με την αποδοχή της Αίτησής του από την COSMOTE, αποκτά δικαίωμα χρήσης των Υπηρεσιών της με τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιέχονται στους Γενικούς Όρους. Σε περίπτωση που ο χρήστης του Αριθμού Κλήσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον συνδρομητή, ο Συνδρομητής υποχρεούται να αναφέρει τα στοιχεία του χρήστη. “Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός ή “Εξοπλισμός”: Κάθε εξοπλισμός που είναι κατάλληλος να συνδεθεί με το δίκτυο της COSMOTE και πληροί τους όρους της ισχύουσας νομοθεσίας. “Υπηρεσία Περιορισμένη”: είναι η υπηρεσία που επιτρέπει στον Συνδρομητή να δέχεται και να κάνει χρήση των Υπηρεσιών όταν βρίσκεται στο εξωτερικό, εφόσον βρίσκεται σε περιοχή κάλυψης δικτύου με το οποίο η COSMOTE έχει συνάψει σχετική συμφωνία.

### 1. ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ

1.1 Κατά την κατάθεση και εξέταση της Αίτησης η COSMOTE δικαιούται να ζητήσει από τον υποψήφιο Συνδρομητή τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τον έλεγχο ταυτότητάς του. Η Αίτηση πρέπει να έχει υπογραφεί νόμιμα από τον υποψήφιο Συνδρομητή.

1.2. Η Αίτηση γίνεται αποδεκτή με την γνωστοποίηση του Αριθμού Κλήσης του Συνδρομητή.

### 2. ΚΑΡΤΑ SIM

2.1. Η σύνδεση με το δίκτυο της COSMOTE και η πρόσβαση στις παρεχόμενες Υπηρεσίες πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο μέσω της κάρτας SIM που διατίθεται στο Συνδρομητή με την αποδοχή της Αίτησής του για να χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

2.2. Ο Συνδρομητής δεν αποκτά κανένα δικαίωμα κυριότητας επί της κάρτας SIM ή επί των πληροφοριών που περιέχει, ούτε δικαιούται να παραχωρεί τη χρήση της ή να την εκμεταλλεύεται έναντι τρίτων με ή χωρίς αντάλλαγμα, ούτε να μεταπωλεί ή να εκμεταλλεύεται εμπορικά με οποιονδήποτε τρόπο τις Υπηρεσίες.

2.3. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να επιστρέψει την κάρτα SIM στην COSMOTE οποτεδήποτε του ζητηθεί ή, σε περίπτωση που αυτή παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή, η COSMOTE δικαιούται να διακόψει την παροχή υπηρεσιών της μέσω αυτής, και ιδίως όταν το επιβάλλουν λόγοι ασφαλείας, έκτακτης ανάγκης ή δημοσίου συμφέροντος σχετικοί με τη λειτουργία του Δικτύου. Η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα αναζήτησης της κάρτας SIM, σε φυσική μορφή, με κάθε νόμιμο μέσο.

2.4. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει τη COSMOTE άμεσα και εγγράφως σε περίπτωση που η κάρτα SIM κλαπεί, χαθεί, καταστραφεί ολικά ή μερικά ή έχει υπόνοιες ότι οι προσωπικοί του κωδικοί για τη χρήση της έχουν διαρρεύσει, προκειμένου να πραγματοποιηθεί φραγή κλήσεων στη σύνδεσή του. Σε κάθε περίπτωση, ο Συνδρομητής θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το σύνολο της χρήσης των Υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν μέσω της κάρτας SIM μέχρι τη φραγή.

2.5. Η αντικατάσταση της κάρτας SIM και η επανασύνδεση με το Δίκτυο θα βαρύνει το Συνδρομητή σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE.

2.6. Ο Συνδρομητής ευθύνεται απέναντι στην COSMOTE για κάθε ζημία λόγω αντισυμβατικής χρήσης της κάρτας SIM.

### 3. ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

3.1. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης ο Συνδρομητής αποκτά δικαίωμα αποκλειστικής χρήσης του Αριθμού Κλήσης. Το δικαίωμα αυτό αναμεταβιβάζεται στην COSMOTE αυτοδικαίως με τη λύση της Σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο. Σ' αυτήν την περίπτωση η COSMOTE δικαιούται να παραχωρήσει το δικαίωμα χρήσης του Αριθμού Κλήσης σε οποιονδήποτε τρίτο, μετά τον πέρας δμήνου σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, χωρίς να υπέχει καμία ευθύνη έναντι του Συνδρομητή.

3.2. Η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τον Αριθμό Κλήσης του Συνδρομητή όταν αυτό επιβάλλεται από την νομοθεσία ή από κρατικούς φορείς ή για τεχνικούς λόγους ή λόγους που αφορούν τη λειτουργία του Δικτύου.

3.3. Αν ο Αριθμός Κλήσης παραμένει απενεργοποιημένος για συνεχές χρονικό διάστημα, μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών η COSMOTE δικαιούται να θεωρήσει ότι η παρούσα Σύμβαση έχει λυθεί και να απενεργοποιήσει την Κάρτα SIM.

#### 4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

4.1. Η COSMOTE διαθέτει στον Συνδρομητή αποκλειστικά και μόνο την κάρτα SIM χωρίς να υπέχει ευθύνη για την επιλογή, προμήθεια και λειτουργία του Εξοπλισμού, που γίνεται με ευθύνη του Συνδρομητή. Η κάρτα SIM εγκαθίσταται και λειτουργεί μόνο με εγκεκριμένο σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία Εξοπλισμό, συμβατό με το δίκτυο της COSMOTE. Ο Συνδρομητής ευθύνεται έναντι της COSMOTE για κάθε ζημία που τυχόν προκληθεί στο δίκτυό της από τη χρήση μη εγκεκριμένου εξοπλισμού. Σε κάθε περίπτωση η COSMOTE δύναται να μη συνδέει ή να αποσυνδέει Εξοπλισμό που προκαλεί προβλήματα στο δίκτυό της, καθώς και σε όλες τις περιπτώσεις που προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

4.2. Η υποχρέωση άμεσης επιστροφής στην COSMOTE τυχόν υπολοίπου επιδότησης συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού ή άλλης έκπτωσης ή προσφοράς της COSMOTE που δεν έχει απορροφηθεί σύμφωνα με όσα ορίζονται στην Αίτηση, εξακολουθεί να ισχύει και σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του Εξοπλισμού, δεδομένου ότι τον σχετικό κίνδυνο τον φέρει αποκλειστικά ο Συνδρομητής.

4.3 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί Εξοπλισμό συμβατό με το δίκτυο της COSMOTE. Ο Συνδρομητής δεν μπορεί να προβεί σε παραποίηση του εξοπλισμού ή/και σε χρήση του εξοπλισμού για παράνομες δραστηριότητες ή με συστήματα που μπορεί να επηρεάσουν την ορθή λειτουργία και την ποιότητα του δικτύου της COSMOTE [π.χ. συστήματα μετάδοσης διαδικτύου, διομότιμη επικοινωνία (peer to peer), διαμηχανική επικοινωνία (Internet of Things)]. Ο Συνδρομητής δεν μπορεί να προβεί σε μεταπώληση εξοπλισμού που έχει λάβει από την COSMOTE.

4.4. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως την COSMOTE σε περίπτωση κλοπής της συσκευής του, προκειμένου να πραγματοποιηθεί φραγή κλήσεων στη σύνδεσή του. Σε κάθε περίπτωση, ο Συνδρομητής θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για το σύνολο της χρήσης των Υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν μέσω του Εξοπλισμού του και της κάρτας SIM μέχρι την ενημέρωση της COSMOTE. Για τον Εξοπλισμό παρέχεται εγγύηση από τον κατασκευαστή, τα κύρια στοιχεία της οποίας αναγράφονται στον οδηγό χρήσης του. 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 προϊόντος, ανεξαρτήτως της γραπτής εγγύησης που παρέχει ο κατασκευαστής.

4.5 Εφόσον ο Εξοπλισμός παρέχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή/και σε Εταιρικό Δίκτυο του Συνδρομητή, ισχύουν τα εξής:

4.5.1 Η διασφάλιση της ασφαλούς λειτουργίας του Εταιρικού Δικτύου του Συνδρομητή είναι αποκλειστική ευθύνη του Συνδρομητή.

4.5.2 Η πραγματική κίνηση δεδομένων που κατανάλωσε ο Συνδρομητής (χρήση) εμφανίζεται στο λογαριασμό που εκδίδει η COSMOTE κατόπιν αίτησης του συνδρομητή. Για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω υπολογιστή, παρέχεται εφαρμογή λογισμικού από την COSMOTE η οποία παρέχει ένα εύχρηστο γραφικό περιβάλλον για τη σύνδεση του Εξοπλισμού στο Δίκτυο της COSMOTE. Τυχόν μέτρηση της χρήσης δεδομένων από τον Εξοπλισμό ή άλλη εφαρμογή είναι ενδεικτική και έχει καθαρά πληροφοριακό χαρακτήρα. Σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί απόδειξη της κίνησης δεδομένων που καταναλώθηκε δεδομένου ότι ο μετρητής χρήσης αδυνατεί να καταγράψει τη πραγματική κίνηση δεδομένων που καταναλώθηκε όταν: (i) δε συμπίπτουν οι ρυθμίσεις του μετρητή με την περίοδο τιμολόγησης, (ii) η σύνδεση στο Δίκτυο της COSMOTE γίνει μέσω του λειτουργικού συστήματος χωρίς τη χρήση της συγκεκριμένης εφαρμογής, (iii) η εφαρμογή απεγκατασταθεί και εγκατασταθεί εκ νέου στον υπολογιστή του Συνδρομητή με αποτέλεσμα τη διαγραφή του ιστορικού χρήσης που αποθηκεύεται στο σκληρό δίσκο του υπολογιστή του Συνδρομητή, (iv) γίνει απότομα διακοπή τροφοδοσίας ή γενικά δε τερματιστεί κανονικά η εφαρμογή, (v) γίνει χρήση του Εξοπλισμού σε διαφορετικούς υπολογιστές, (vi) γίνει χρήση άλλων εφαρμογών που καταναλώνουν δεδομένα με αυτόματες ενημερώσεις ή λογισμικού συμπίεσης της κίνησης, (vii) γίνει διαγραφή των ιστορικών στοιχείων χρήσης από τον ίδιο τον χρήστη, (viii) τα πρόσθετα δεδομένα σηματοδότησης για τη διαχείριση της σύνδεσης καταγράφονται κατά προσέγγιση λόγω στρογγυλοποιήσεων και σε μη πραγματικό χρόνο.

4.5.3. Σε περίπτωση που γίνει εγκατάσταση της εφαρμογής λογισμικού που παρέχεται από τη COSMOTE σε ένα υπολογιστή, παρέχεται στο Συνδρομητή μία, μη αποκλειστική, άδεια χρήσης του συγκεκριμένου λογισμικού, μόνο για προσωπική χρήση και μόνο για όσο χρονικό διάστημα η COSMOTE παρέχει την Υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο στο Συνδρομητή. Η δυνατότητα χρήσης του συγκεκριμένου λογισμικού που παρέχεται στο Συνδρομητή περιορίζεται στη χρήση της Υπηρεσίας και στο βαθμό που αυτό είναι απαραίτητο. Η άδεια χρήσης του λογισμικού δεν περιλαμβάνει δικαίωμα για οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή αναδιανομή του.

4.5.4 Οι ονομαστικές ταχύτητες σύνδεσης στο Διαδίκτυο αποτελούν τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες διότι εξαρτώνται από άλλες συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της COSMOTE.

4.6 Σε περίπτωση χρήσης Εξοπλισμού από το Συνδρομητή που παρέχει δυνατότητα αυτόματων ενημερώσεων από το Διαδίκτυο, ο Συνδρομητής πρέπει να ενημερώνεται για τις δυνατότητες αυτές από τον Οδηγό Χρήσης της κατασκευάστριας εταιρείας του Εξοπλισμού.

## 5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ COSMOTE

5.1. Η COSMOTE παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών 2ης, 3ης και 4ης γενιάς καθώς και κάθε άλλη υπηρεσία που θα αποφασίσει στο μέλλον να προσφέρει.

5.2 Οι Δείκτες Ποιότητας της COSMOTE, οι χάρτες κάλυψης και η ποιότητα των παρεχομένων από την COSMOTE υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr).

5.3 Η COSMOTE υποχρεούται να ενημερώνει τον Συνδρομητή για τα τιμολόγια της, τις συνθήκες παροχής και χρήσης των Υπηρεσιών της και τα χαρακτηριστικά του δικτύου της. Οι λεπτομέρειες αναφορικά με τις τιμές και τα τιμολόγια παρέχονται αναλυτικά από τις ιστοσελίδες [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr), [www.frogmobile.gr](http://www.frogmobile.gr) ανάλογα με το πακέτο σύνδεσης που έχει επιλέξει, το δίκτυο καταστημάτων της και τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της.

5.4. Η COSMOTE υποχρεούται να ενημερώνει τους Συνδρομητές μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) δέκα πέντε (15) ημέρες πριν από τη λήξη της προπληρωμένης αξίας υπηρεσιών για την επικείμενη λήξη.

5.5. Το δίκτυο της COSMOTE παρέχει, κατ' ελάχιστο, κάλυψη α) των γεωγραφικών περιοχών που κατοικεί τουλάχιστον το 95% του πληθυσμού της χώρας, β) τουλάχιστον του 95% του πληθυσμού των νομών που συνορεύουν με γειτονικές χώρες και γ) του 85% των διεθνών αυτοκινητοδρόμων και εθνικών οδών. Η κάλυψη που παρέχει η COSMOTE μέσω του δικτύου της αναφέρεται στην ιστοσελίδα της [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). Η COSMOTE θα προσφέρει τις Υπηρεσίες είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, χωρίς διακοπή, εκτός από μια χρονική περίοδο, η οποία δεν θα υπερβαίνει συνολικά τις έξι (6) ώρες μηνιαίως, εφόσον η διακοπή αυτή είναι εντελώς απαραίτητη για την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών συντήρησης που θα είναι κατά τέτοιο τρόπο προγραμματισμένες ώστε να προκαλούν την μικρότερη δυνατή αναστάτωση στους Συνδρομητές. Το δίκτυο της COSMOTE είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε την ώρα μέγιστης κίνησης να εμφανίζει: α) πιθανότητα εμπλοκής κλήσεων μικρότερη του 2%, β) πιθανότητα διακοπής κλήσεων μικρότερη του 3%, γ) διαθεσιμότητα του δικτύου ανά έτος μεγαλύτερη ή ίση με 99,5% ενώ για μία συνεχή περίοδο διάρκειας 48 ωρών δεν μπορεί να είναι μικρότερη από 95%.

5.6 Η COSMOTE υποχρεούται να εξετάζει άμεσα τα παράπονα και αιτήματα του Συνδρομητή σχετικά με την παραγγελία, την έναρξη, τη διακοπή, την τιμολόγηση και γενικά την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της, τηρώντας το σχετικό αρχείο όπου θα αναγράφεται το αποτέλεσμα των ενεργειών της για χρονικό διάστημα που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

5.7. Η COSMOTE δεσμεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου του περιεχομένου των επικοινωνιών που πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου της καθώς και περί απορρήτου των πληροφοριών που απέκτησε από τον Συνδρομητή.

5.8. Η COSMOTE εξυπηρετεί τους Συνδρομητές για θέματα βλαβών μέσω της ειδικής, χωρίς χρέωση τηλεφωνικής γραμμής 13738, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία.

5.9. Η COSMOTE παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και σε πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος με χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», καθώς και άλλων αριθμών έκτακτης ανάγκης ατελώς και χωρίς καμία υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής. Σε περίπτωση κλήσεων προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, η COSMOTE εξουδετερώνει τυχόν απόκρυψη αριθμού καλούντος Συνδρομητή. Εάν τα στοιχεία είναι μη ανακοινώσιμα, ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως, σε περίπτωση κλήσης έκτακτης ανάγκης, να δίδονται από την COSMOTE στον αρμόδιο για την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης φορέα κατόπιν σχετικού αιτήματός του, το όνομα και το επώνυμό του για τη διευκόλυνση της άμεσης επέμβασης αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό αυτό.

5.10. Ο Συνδρομητής για θέματα συντήρησης και υποστήριξης αναφορικά με τη σύνδεσή του μπορεί να καλεί στη διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών της COSMOTE στα τηλέφωνα 13838 και 1299 για συνδέσεις καρτοκινητής FROG, με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE.

5.11 Η COSMOTE δικαιούται να παρεμποδίζει κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

5.12 Η COSMOTE για την αντιμετώπιση περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια, ακεραιότητα και τις τυχόν απειλές στα συστήματά του ενδέχεται να λαμβάνει μέτρα που αφορούν, ενδεικτικά, τη διενέργεια αποτίμησης κινδύνων και ελέγχων ασφάλειας σε συστήματα, την κατάρτιση σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, τη φυσική προστασία των εγκαταστάσεων για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε αυτές και την προστασία τους από φυσικές καταστροφές, την υλοποίηση μηχανισμών ασφάλειας δικτύου και ελέγχου λογικής πρόσβασης, τη διαχείριση και παρακολούθηση δικτύου, την ανίχνευση και αντιμετώπιση κακόβουλου λογισμικού.

## 6. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:

Στο παρόν άρθρο παρέχονται μόνο γενικές πληροφορίες για την παροχή των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο από την COSMOTE. Αναλυτικές πληροφορίες και ενημέρωση των Συνδρομητών για όλα τα παρακάτω θέματα Ανοικτού Διαδικτύου παρέχεται στην ιστοσελίδα [https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/cosmote\\_net\\_neutrality.pdf](https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/cosmote_net_neutrality.pdf) (εφεξής η «Ιστοσελίδα»), το περιεχόμενο της οποίας αποτελεί τμήμα των Γενικών Όρων.

Η πρόσβαση των Συνδρομητών στο διαδίκτυο είναι δυνατή μέσω του δικτύου COSMOTE 3G, 4G και 4G+ και απαιτεί χρήση συσκευής που υποστηρίζει την πρόσβαση στα αντίστοιχα δίκτυα. Πληροφορίες για την ανάπτυξη του δικτύου 4G και 4G+ δίνονται στον χάρτη κάλυψης που βρίσκεται στην ιστοσελίδα [https://www.cosmote.gr/cs/otegroup/gr/kalipsi\\_diktiou.html](https://www.cosmote.gr/cs/otegroup/gr/kalipsi_diktiou.html)

**6.1 Πρακτικές Διαχείρισης Κίνησης:** Η COSMOTE εφαρμόζει πρακτικές διαχείρισης κίνησης, όπως επιβράδυνση της πρόσβασης, διακοπή της πρόσβασης και πολιτική ορθής χρήσης, ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμα του Συνδρομητή. Επίσης, η COSMOTE δύναται να εφαρμόζει επιπρόσθετες πρακτικές διαχείρισης κίνησης, όταν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με την νομοθεσία (εθνική ή ενωσιακή), τις αποφάσεις δικαστηρίων ή δημόσιων αρχών (πχ απαγόρευση πρόσβασης σε παράνομους ιστότοπους κλπ), β) την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσα από αυτό και του τερματικού εξοπλισμού των χρηστών και γ) την πρόληψη εμφάνισης εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου ή τον περιορισμό των επιπτώσεων από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου της.

**6.2 Παράμετροι Ποιότητας και Επίδραση Περιορισμών Όγκου δεδομένων ή χρήσης τερματικού εξοπλισμού:** Παράμετροι ποιότητας είναι, ενδεικτικά, η ρυθμοαπόδοση (throughput), η καθυστέρηση (delay), η διακύμανση της καθυστέρησης (delay variation ή jitter) και το ποσοστό απωλειών πακέτων (packet loss percentage). Ανάλογα με το πρόγραμμα του Συνδρομητή, επιβάλλονται περιορισμοί όγκου δεδομένων, όπως διακοπή ή επιβράδυνση στην πλοήγηση ή πολιτική ορθής χρήσης.

Τυχόν περιορισμοί στη χρήση Τερματικού Εξοπλισμού αναφέρονται στην Ιστοσελίδα.

**6.3 Εξειδικευμένες υπηρεσίες:** Τυχόν εξειδικευμένες υπηρεσίες αναφέρονται στην Ιστοσελίδα.

**6.4 Ταχύτητες σύνδεσης στο Διαδίκτυο:** Η COSMOTE αναρτά στην Ιστοσελίδα, τουλάχιστον μια φορά ανά έτος, επικαιροποιημένες τιμές και πληροφορίες των ταχυτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο καθώς και χάρτη κάλυψης για την ανάπτυξη του δικτύου 4G και 4G+ της COSMOTE καθώς και κάθε άλλου δικτύου, μέσω του οποίου παρέχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο. [Πληροφορίες για τις ταχύτητες παρέχονται στο χάρτη που βρίσκεται στην ιστοσελίδα www.cosmote.gr/mobile-speed-coverage](http://www.cosmote.gr/mobile-speed-coverage)

**6.5 Πολιτική επανορθώσεων/αποζημιώσεων:** Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης, αρνητικής απόκλισης από το κάτω όριο της μέγιστης ταχύτητας ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων ενώ σε περίπτωση σημαντικής συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης αρνητικής απόκλισης και εφόσον η COSMOTE δεν μπορέσει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αζημίας καταγγελίας της σύμβασής του.

## 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

Ο Συνδρομητής υποχρεούται:

7.1. Να ενημερώνει την COSMOTE άμεσα και εγγράφως για κάθε αλλαγή των στοιχείων που περιέχονται στην Αίτησή του και ιδιαίτερα της διεύθυνσής του και να παρέχει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την απρόσκοπτη παροχή των Υπηρεσιών της. Επίσης ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει την COSMOTE σε περίπτωση μεταβίβασης της σύνδεσής του, υπογράφοντας όλα τα απαιτούμενα από την COSMOTE ή/και τη νομοθεσία έγγραφα

7.2. Να χρησιμοποιεί το δίκτυο και τις Υπηρεσίες της COSMOTE σύμφωνα με το νόμο, τους όρους της παρούσας Σύμβασης και τις οδηγίες της COSMOTE, να μην προβαίνει σε μεταπώληση των υπηρεσιών της και να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλήψεις που μπορούν να επηρεάσουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την ποιότητα και την παροχή των Υπηρεσιών.

7.3. Να μην γνωστοποιεί σε οποιονδήποτε τρίτο τους προσωπικούς κωδικούς ασφαλείας (PIN και PUK) της κάρτας SIM, καθώς και να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων και του απορρήτου των επικοινωνιών του.

7.4. Να χρησιμοποιεί Εξοπλισμό που δε δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο της COSMOTE.

7.5. Να μην αντιστρέφει τις τηλεφωνικές κλήσεις.

7.6. Να μη χρησιμοποιεί ο ίδιος και να μην επιτρέπει σε τρίτους να χρησιμοποιούν τις Υπηρεσίες για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς. Ενδεικτικά, και όχι περιοριστικά, ο Συνδρομητής απαγορεύεται να κάνει χρήση των Υπηρεσιών της COSMOTE για να: α) συμβάλει ή εκτελέσει οποιαδήποτε παράνομη ενέργεια. Αυτό περιλαμβάνει, αλλά δε περιορίζεται, σε ανάρτηση, αποθήκευση, μετάδοση ή διασπορά πληροφορίας δεδομένων ή υλικού που είναι υβριστικό, άσεμνο, παράνομο, απειλητικό ή δυσφημιστικό ή που παραβιάζει ή προσβάλλει πνευματικά δικαιώματα κάθε ατόμου ή οντότητας ή που με κάθε τρόπο συμβάλει στη δημιουργία ποινικού αδικήματος και παραβιάζει την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, β) προκαλέσει οποιαδήποτε βλάβη σε ανήλικο, γ) ανεβάσει, αναρτήσει, δημοσιεύσει, μεταφέρει, αναπαράγει, αναδημιουργήσει ή διανείμει με κάθε τρόπο λογισμικό ή άλλο υλικό αποκτημένο μέσα από την υπηρεσία το οποίο είναι προστατευμένο από αντιγραφή σύμφωνα με τα δικαιώματα του δημιουργού του (copyright), δ) προωθεί ή/και διαθέτει περιεχόμενο που περιέχει κακόβουλο λογισμικό ή προγράμματα σχεδιασμένα να παρεμβληθούν, καταστρέψουν ή περιορίσουν τη λειτουργία οποιουδήποτε λογισμικού ή τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού ή να εμποδίσουν άλλους χρήστες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της COSMOTE, ε) εγκαταστήσει και να προωθήσει με οποιονδήποτε τρόπο, οποιουδήποτε είδους αυτόκλητη ή μη εξουσιοδοτημένη διαφήμιση ή μη ζητηθέντα από τον παραλήπτη ηλεκτρονικά μηνύματα (spam), αλυσιδωτές επιστολές, συστήματα πυραμίδων και οποιαδήποτε άλλη μορφής ανεπιθύμητης προώθησης περιεχομένου, στ) στείλει μεγάλο αριθμό αντίγραφων ίδιων ή παρόμοιων μηνυμάτων με ασήμαντο περιεχόμενο ή κενών μηνυμάτων ή αρχείων που μπορεί να βλάψουν έναν server, λογαριασμό χρήστη, newsgroup, chat ή παρόμοια υπηρεσία, ζ) ξεκινήσει, επαναλάβει ή με κάθε τρόπο συμμετάσχει σε κάθε κερδοσκοπικό ή άλλο παράνομο σχέδιο εις βάρος άλλου χρήστη ή της εταιρίας, η) συμμετάσχει στη συλλογή ή συλλέξει ο ίδιος μεγάλο αριθμό μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (emails), ή άλλων αναγνωριστικών που θα βοηθούσαν στη κατασκόπευση λογισμικού και προσωπικών δεδομένων χρηστών (spyware), θ) υποδουλεί άλλο άτομο σαν αποστολέα μηνυμάτων ή πλαστογραφεί την υπογραφή κάποιου άλλου (ψηφιακή ή χειρόγραφη υπογραφή) ή εκτελέσει οποιαδήποτε άλλη απάτη (π.χ ηλεκτρονικό ψάρεμα “phishing”), ι) διαταράξει την ομαλή λειτουργία των δικτύων και, γενικά, να υπονομεύσει και να υποβαθμίσει το επίπεδο ασφάλειας των Συστημάτων της COSMOTE, ια) έχει πρόσβαση σε συσκευή άλλου

ατόμου ή συστημάτων, δικτύων, λογισμικών και δεδομένων εν αγνοία των κατόχων τους και χωρίς την συγκατάθεσή τους παραβιάζοντας την ασφάλεια λογαριασμού ή δικτύου της COSMOTE, ιβ) χρησιμοποιήσει ή διανείμει εργαλεία μη εξουσιοδοτημένης χρήσης ή συσκευές παραβίασης της ασφάλειας π.χ αποκωδικοποιητές, ανιχνευτές passwords, cracking εργαλεία, εργαλεία παρακάμψης κρυπτογράφησης ή Trojan Horse προγράμματα, ιγ) όταν αποκτά πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω των υπηρεσιών της εταιρίας, θα πρέπει να γίνεται σύννομη και πρόσφορη χρήση αυτών, και να τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας του διαδικτύου (π.χ. RFC 1087 ethics and the Internet).

7.7 Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να αποκτά πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο σε δεδομένα επικοινωνίας τα οποία αναφέρονται στον ίδιο, και σύμφωνα με τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

## **8. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ COSMOTE Η/ΚΑΙ ΤΡΙΤΩΝ**

8.1. Η COSMOTE παρέχει στο Συνδρομητή, μέσω συμβατού Εξοπλισμού του, πρόσβαση σε υπηρεσίες περιεχομένου της COSMOTE ή/και τρίτων (Εφεξής Υπηρεσίες Περιεχομένου), όπως ενδεικτικά MyCosmos, MyCosmos View .

8.2. Οι Υπηρεσίες Περιεχομένου χρησιμοποιούνται "ως έχουν", χωρίς δυνατότητα τροποποιήσεων ή άλλων επεμβάσεων από τον Συνδρομητή.

8.3. Ο Συνδρομητής αποδέχεται, συμφωνεί και συνομολογεί ότι θα κάνει σύννομη και πρόσφορη χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου. Ως εκ τούτου ο Συνδρομητής, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, συμφωνεί ότι δεν θα κάνει χρήση των Υπηρεσιών για α) να προξενήσει βλάβη σε ανήλικο, β) να μεταδώσει ή να αποκτήσει πρόσβαση σε περιεχόμενο που είτε παραβιάζει οποιαδήποτε δικαιώματα τρίτων, είτε προσβάλει τη προσωπικότητα τρίτων, είτε παρενοχλεί με οποιονδήποτε τρόπο τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα τρίτων, είτε έρχεται, με οποιονδήποτε τρόπο, σε αντίθεση με το νόμο, γ) να παραπλανήσει οποιονδήποτε ως προς την προέλευση του περιεχομένου των Υπηρεσιών Περιεχομένου, δ) να ζημιώσει με οποιονδήποτε τρόπο τη φήμη της COSMOTE ή και τρίτων, ε) να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου της COSMOTE, στ) να προβεί με οποιονδήποτε τρόπο στην προώθηση αυτόκλητης ή μη εξουσιοδοτημένης διαφήμισης ή μη ζητηθέντων ηλεκτρονικών μηνυμάτων(spm), ζ) να αποκαλύπτει πληροφορίες που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.

8.4. Η COSMOTE προσπαθεί να εξασφαλίσει υψηλά ποσοστά ασφαλείας στη χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου, καθώς και όσο το δυνατόν ακριβείς, πλήρεις, αξιόπιστες, επίκαιρες πληροφορίες. Παρ' όλα αυτά η COSMOTE δε δεσμεύεται και δεν παρέχει κανενός είδους εγγύηση αναφορικά με την ασφάλεια και το περιεχόμενο των Υπηρεσιών Περιεχομένου. Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για κάθε κίνδυνο που μπορεί να προκαλέσει η χρήση οποιουδήποτε περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε απόφασής του να βασιστεί στην ορθότητα, πληρότητα, εγκυρότητα ή/και χρησιμότητα οποιουδήποτε περιεχομένου των Υπηρεσιών Περιεχομένου.

8.5. Η COSMOTE δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για την ασφάλεια, το σύννομο και την εγκυρότητα του περιεχομένου των Υπηρεσιών Περιεχομένου τρίτων, οι οποίοι(τρίτοι) έχουν την πλήρη αστική και ποινική ευθύνη για τις υπηρεσίες αυτές. Ο Συνδρομητής σ' αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει να απευθύνεται στους τρίτους για οτιδήποτε τυχόν προκύψει από την επίσκεψη ή/και χρήση των Υπηρεσιών αυτών.

8.6. Η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί τους όρους πρόσβασης και χρήσης των Υπηρεσιών Περιεχομένου, καθώς και να διακόπτει ή τροποποιεί οποιαδήποτε Υπηρεσία Περιεχομένου.

8.7. Η χρήση και πρόσβαση στις Υπηρεσίες Περιεχομένου σημαίνει ρητή και ανεπιφύλακτη εκ μέρους του Συνδρομητή αποδοχή των γενικών και των τυχόν ειδικών όρων κάθε Υπηρεσίας Περιεχομένου, όπως εκάστοτε ισχύουν.

8.8. Επισημαίνεται ότι οι ανήλικοι, που δεν έχουν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους, απαγορεύεται να κάνουν χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου που σύμφωνα με το νόμο απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Σε περίπτωση που ανήλικοι, παρά τη ρητή ως άνω απαγόρευση, κάνουν χρήση Υπηρεσιών Περιεχομένου που θεωρούνται ακατάλληλες για αυτούς, η COSMOTE δεν φέρει καμία ευθύνη, δεδομένου ότι η προστασία των ανηλίκων αποτελεί πρωτίστως υποχρέωση του Συνδρομητή, ο οποίος ευθύνεται αποκλειστικά.

8.9. Οι αναλυτικοί όροι χρήσης των Υπηρεσιών Περιεχομένου του MyCosmos εμφανίζονται στη ιστοσελίδα της COSMOTE στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)

8.10. Η χρέωση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) γίνεται μέσω του λογαριασμού της COSMOTE. Οι ΥΠΠ είναι υπηρεσίες περιεχομένου προστιθέμενης αξίας της COSMOTE ή τρίτων και χρεώνονται είτε με την αποστολή είτε με τη λήψη SMS από και προς 5ψήφιους κωδικούς των σειρών 54XXX & 190XX έως 195XX και 196XX είτε με κλήσεις φωνής προς τις αριθμοσειρές 14XXX, 901,909, 806,812,825,850 & 875. Οι παραπάνω αριθμοσειρές δύναται να τροποποιηθούν κατόπιν σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ.

8.11. Η χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου συνιστά αποδοχή των όρων χρήσης τους εκ μέρους του Συνδρομητή.

8.12. Η COSMOTE δικαιούται να αποστέλλει ενημερωτικά και διαφημιστικά μηνύματα αναφορικά με τα Προγράμματα ή/και τις Υπηρεσίες της μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή γραπτού μηνύματος (SMS), στα στοιχεία επικοινωνίας που δηλώθηκαν από τον Πελάτη στην αντίστοιχη ενότητα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιθυμεί να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα μέσω e-mail ή SMS για τον σκοπό της προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας, μπορεί να δηλώσει την αντίρρησή του με σχετικό αίτημά του σε οποιοδήποτε Κατάστημα ή καλώντας στο 13888 ή ηλεκτρονικά μέσω της φόρμας επικοινωνίας (<https://www.cosmote.gr/fixed/consumer/e-mail-contact-form>) ή με έγγραφο αίτημα στο fax 210-3405129.

## **9. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ**

9.1. Η COSMOTE χρεώνει τον Συνδρομητή, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της, με: α. τα τυχόν τέλη σύνδεσης, επανασύνδεσης, β. την τιμή διάθεσης ή αντικατάστασης κάρτας SIM, γ. τα πάγια μηνιαία τέλη για κάθε Υπηρεσία, δ. τα τέλη των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν, ε. τα τέλη αλλαγής οικονομικών προγραμμάτων, καθώς και τυχόν άλλα τέλη που αναφέρονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). Επίσης, η COSMOTE χρεώνει τον Συνδρομητή με τυχόν άλλες οφειλές του σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα μεταξύ του Συνδρομητή και της COSMOTE. Ο Φ.Π.Α. και τυχόν άλλοι φόροι ή τέλη επιβαρύνουν τον Συνδρομητή. Επίσης τον Συνδρομητή βαρύνουν τυχόν έξοδα (λειτουργικά, δικαστικά, ή άλλα) στα οποία υποβάλλεται η COSMOTE λόγω της μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του Συνδρομητή. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιθυμεί να λάβει πλήρη ανάλυση των κλήσεων του, ο Συνδρομητής δηλώνει ότι, εάν χρήστης της σύνδεσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από το Συνδρομητή, ο χρήστης ή οι χρήστες της σύνδεσης είναι ενήμεροι για την λήψη αναλυτικού λογαριασμού με πλήρη αναγραφή των ψηφίων των καλούμενων αριθμών.

9.2. Η COSMOTE δικαιούται να μεταβάλλει τα τιμολόγια της σύμφωνα με το νόμο και τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού με κριτήρια τον πληθωρισμό και το συνολικό κόστος παροχής των Υπηρεσιών της, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται το κόστος επενδύσεων και το κόστος λειτουργίας και συντήρησης του δικτύου της. Τυχόν αύξηση των τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω θα ισχύει όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Εντός τριάντα (30) ημερών από την θέση σε ισχύ της αύξησης των τιμολογίων, εκτός αν άλλως οριστεί από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, εξαιρουμένων των περιπτώσεων μείωσης τιμολογίων, τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, SMS, υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής, κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας) ο Συνδρομητής δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του προς την COSMOTE. Στην περίπτωση που τα τροποποιούμενα τιμολόγια τίθενται σε ισχύ σε λιγότερο από τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών σχετικά με αυτή, η COSMOTE, οφείλει να επιστρέψει στο συνδρομητή/χρήστη το τυχόν εναπομείναν χρηματικό υπόλοιπο, κατόπιν αιτήσεως του συνδρομητή/χρήστη, εντός τριάντα (30) ημερών.

9.3. Η COSMOTE δεν εφαρμόζει τέλος αποσύνδεσης για την κατάργηση συνδέσεων καρτοκινητής τηλεφωνίας.

## **10 ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν τηρεί οποιαδήποτε από τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή σε περιπτώσεις απάτης, η COSMOTE δικαιούται να διακόψει προσωρινά ή οριστικά ή να περιορίσει την παροχή των Υπηρεσιών της.

## **11. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η διάρκεια της σύμβασης είναι αορίστου χρόνου. Μετά την αρχική ενεργοποίηση της σύνδεσης, η σύνδεση παραμένει στα στοιχεία του συνδρομητή δεκατρείς (13) μήνες από την ενεργοποίησή της. Η διάρκεια αυτή παρατείνεται με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας βάσει της εκάστοτε ισχύουσας εμπορικής πολιτικής της COSMOTE. Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασής του οποτεδήποτε. Στην περίπτωση αυτή χάνει το τυχόν υπολειπόμενο ποσό της σύνδεσής του, εξαιρουμένης της περίπτωσης του άρθρου 9.2.

## **12. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**

12.1. Μετά από έγγραφη ειδοποίηση, η COSMOTE δύναται, με την επιφύλαξη τυχόν περαιτέρω δικαιωμάτων της, να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση οποτεδήποτε, μόνο για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά σε περίπτωση: α) Μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με οποιαδήποτε από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, οι οποίες θεωρούνται όλες ουσιώδεις, β) Μερικής ή ολικής ανάκλησης, ακύρωσης, τροποποίησης ή λήξης της άδειας της COSMOTE, γ) Θανάτου του Συνδρομητή, κήρυξης του σε κατάσταση πτώχευσης ή παύσης πληρωμών ή άλλης παρόμοιας κατάστασης, είτε έχει υποβληθεί αίτηση είτε όχι, μετατροπής της νομικής του μορφής, θέσης του υπό καθεστώς διάλυσης, εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης καθώς και σε κάθε περίπτωση που ο Συνδρομητής καταστεί αφερέγγυος, δ) στην περίπτωση του άρθρου 11.

12.2. Εντός τριάντα (30) ημερών από τη θέση σε ισχύ της αύξησης των τιμολογίων, εξαιρουμένων των περιπτώσεων μείωσης τιμολογίων, τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, SMS, κλήσεις διεθνούς περιαγωγής, κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας) ή εντός δύο (2) μηνών από τη θέση σε ισχύ της μονομερούς τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών από την COSMOTE, ο Συνδρομητής δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του προς την COSMOTE. Η υλοποίηση της διακοπής παροχής των υπηρεσιών μετά από καταγγελία της σύμβασης εκ μέρους του Συνδρομητή πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργασίμων ημερών, εκτός εάν ο Συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο.

12.3 Σε κάθε περίπτωση λύσης ή λήξης της σύμβασης χάνεται το υπολειπόμενο ποσό της σύνδεσης του Συνδρομητή, εκτός της περίπτωσης του άρθρου 9.2.

12.4. Η απώλεια, κλοπή ή καταστροφή της κάρτας SIM ή του Εξοπλισμού, δεν αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης εκ μέρους του Συνδρομητή, δεδομένου ότι τον σχετικό κίνδυνο τον φέρει αποκλειστικά ο Συνδρομητής.

12.5. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης καθίστανται αμέσως απαιτητές όλες οι τυχόν οικονομικές υποχρεώσεις του Συνδρομητή προς την COSMOTE.

### **13. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Η COSMOTE δεν ευθύνεται έναντι του Συνδρομητή για τυχόν μη εκπλήρωση των συμβατικών της υποχρεώσεων σε περιπτώσεις επέλευσης οποιουδήποτε γεγονότος ανωτέρας βίας (όπως ενδεικτικά ο πόλεμος- είτε έχει κηρυχθεί είτε όχι – ταραχές, πράξεις δολιοφθοράς, τρομοκρατικές ενέργειες, θεομηνίες, σεισμοί, εκρήξεις, πυρκαγιές, εμπορικοί αποκλεισμοί, απεργίες ανταπεργίες, πράξεις Ελληνικών, Κοινοτικών ή άλλων αρχών, φυσικά εμπόδια, ατμοσφαιρικές συνθήκες), ή άλλων περιστατικών εκτός του πεδίου ελέγχου της, καθώς επίσης και για τη λειτουργία και διασύνδεση άλλων εθνικών ή ξένων δικτύων και τις εν γένει ενέργειες των φορέων τους.

### **14. ΕΚΧΩΡΗΣΗ**

14.1. Τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση εκχωρούνται μόνο μετά από έγγραφη συναίνεση της COSMOTE. Στην περίπτωση αυτή, η παρούσα Σύμβαση λύεται και υπογράφεται νέα με τον εκδοχέα. Ο Συνδρομητής και ο εκδοχέας ευθύνονται εις ολόκληρον για τυχόν οικονομικές απαιτήσεις της COSMOTE για υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί πριν από την ημερομηνία εκχώρησης και δεν έχουν τιμολογηθεί μέχρι την ημερομηνία αυτή για οποιονδήποτε λόγο.

14.2. Η COSMOTE δύναται να εκχωρεί τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση ή και μεμονωμένες απαιτήσεις που προκύπτουν από αυτήν.

### **15. ΠΛΗΡΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ – ΜΗ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ**

15.1. Η παρούσα Σύμβαση είναι η πλήρης και μόνη συμφωνία μεταξύ της COSMOTE και του Συνδρομητή και υπερισχύει κάθε άλλης προηγούμενης γραπτής ή προφορικής συμφωνίας ή επικοινωνίας με την COSMOTE ή με τους αντιπροσώπους της.

15.2. Η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί τους όρους της παρούσας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών COSMOTE, ο Συνδρομητής δικαιούται, εντός δύο (2) μηνών από τη θέση αυτής σε ισχύ, να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του προς την COSMOTE.

15.3. Η εκ μέρους της COSMOTE μη άσκηση ή μερική άσκηση οποιουδήποτε δικαιώματός της που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί παραίτηση από το δικαίωμα αυτό, ούτε αποκλείει την άσκησή του στο μέλλον.

15.4 Τυχόν ακυρότητα κάποιου από τους παρόντες όρους δεν επιφέρει ακυρότητα άλλων όρων ή της Σύμβασης. Οι υπόλοιποι όροι παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσουν πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους.

### **16. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Ο Συνδρομητής δύναται να υποβάλλει γραπτό παράπονο στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE στις περιπτώσεις που θεωρεί ότι η COSMOTE δεν τηρεί τις συμβατικές της υποχρεώσεις. Εφόσον η COSMOTE κρίνει δικαιολογημένο το παράπονο του Συνδρομητή θα προχωρήσει σε επιστροφή των τυχόν καταβληθέντων από το Συνδρομητή ποσών. Ο Συνδρομητής μπορεί να επικοινωνήσει με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE με κλήση στο τηλέφωνο 13838 με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE, με επιστολή στη διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 99, 115 24, Μαρούσι, με φax στο 2102511888 ή μέσω Φόρμας Επικοινωνίας στο [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, όπου κρίνεται αναγκαίο, αντιμετωπίζει εξωδικαστικά τις ανεπίλυτες διαφορές μεταξύ των Συνδρομητών και της COSMOTE, οι οποίες αφορούν στους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

Κάθε διαφορά μεταξύ του Συνδρομητή και της COSMOTE σε σχέση με ή με αφορμή την παρούσα Σύμβαση, θα επιλύεται από τα Δικαστήρια της κατοικίας ή της έδρας του Συνδρομητή ή του τόπου κατάρτισης της σύμβασης, τα οποία θα εφαρμόζουν το Ελληνικό Δίκαιο.

### **17. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**

Τα δεδομένα του Συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση) συμπεριλαμβάνονται σε έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους της COSMOTE ή/και τρίτων και δύνανται να παρέχονται και μέσω της λειτουργίας της αντίστροφης αναζήτησης

(ανεύρεση ονόματος μέσω του τηλεφωνικού αριθμού). Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να ελέγχει και να διορθώνει τα δεδομένα του καθώς και να ζητήσει τη δημοσίευση συμπληρωματικών δεδομένων του ή να ζητήσει οποτεδήποτε να μην συμπεριλαμβάνεται σε έντυπο ή ηλεκτρονικό κατάλογο.

#### **18. ΑΡΧΕΙΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Αναφορικά με το θέμα της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων για την παροχή των Υπηρεσιών της COSMOTE ο Συνδρομητής μπορεί να ενημερωθεί από το σχετικό κείμενο, το οποίο βρίσκεται ανηρτημένο στο link [www.cosmote.gr/dataprivacypolicy](http://www.cosmote.gr/dataprivacypolicy).