

## 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") (ΑΦΜ 094493766, ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λ.Κηφισίας 99, 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 ραδιοσυχνοτήτων 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": είναι η ειδικά κατασκευασμένη κάρτα, ιδιοκτησίας της COSMOTE, που παραδίδεται στον Συνδρομητή με την αποδοχή της Αίτησής του και η τοποθέτηση 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 Περιογωγής": είναι η υπηρεσία που επιτρέπει στον Συνδρομητή να δέχεται και να κάνει κλήσεις 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 παραδίδεται στον 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 και ιδίως όταν το επιβάλλουν λόγοι ασφαλείας, έκτακτης ανάγκης ή δημοσίου συμφέροντος σχετικού με τη λειτουργία του Δικτύου. Η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα αναζήτησης της κάρτας SIM με κάθε νόμιμο μέσο. 2.4. Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώσει 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, 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 παραμείνει 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 παραδίδει 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 τοποθετείται 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 δίκτυο της από τη χρήση μη εγκεκριμένου εξοπλισμού. Σε κάθε περίπτωση η COSMOTE δύναται να μη συνδέει ή να αποσυνδέει Εξοπλισμό που προκαλεί προβλήματα στο δίκτυο 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 απορροφήσει 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, η COSMOTE 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 της χρήσης δεδομένων από τον Εξοπλισμό ή άλλη εφαρμογή τη συγκεκριμένη 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 στρωγγυλοποιήσεων 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. 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%. 5.5 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. 5.6 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. 5.7. Η COSMOTE εξυπηρετεί τους Συνδρομητές για θέματα βλαβών μέσω της ειδικής, χωρίς χρέωση τηλεφωνικής γραμμής 1250, η οποία λειτουργεί από Δευτέρα έως και Κυριακή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία. 5.8 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 ατελών και χωρίς καμία υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής. 5.9. 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. 5.10 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 ασφαλείας 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 ασφαλείας δικτύου και ελέγχου λογικής πρόσβασης, τη διαχείριση και παρακολούθηση δικτύου, την ανίχνευση και αντιμετώπιση κακόβουλου λογισμικού. 5.11 Η πρόσβαση 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 στο χάρτη κάλυψης που βρίσκεται στην ιστοσελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). Πληροφορίες για τις ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). Η COSMOTE δεν εφαρμόζει, για την πρόσβαση στο διαδίκτυο των συνδρομητών, μέτρα παρεμπόδισης, καθυστέρησης και διακριτικής μεταχείρισης της κίνησης, εκτός εάν αυτό είναι αναγκαίο για α) τη συμμόρφωση με την εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, τις αποφάσεις δικαστηρίων ή δημόσιων αρχών , β) τη διασφάλιση της ακεραιότητας του δικτύου της και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσα από αυτό και του τερματικού εξοπλισμού των τελικών χρηστών, και γ) την πρόληψη εμφάνισης εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου ή για τον περιορισμό των επιπτώσεων από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου της. Οποιοδήποτε μέτρο διαχείρισης της κίνησης απαιτεί επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του συνδρομητή, γίνεται μόνο για τους ανωτέρω λόγους ή την εξυπηρέτηση της συναλλακτικής σχέσης ή για την υλοποίηση συγκεκριμένης λειτουργικότητας. Σε περίπτωση κατανάλωσης της τυχόν ενσωματωμένης χρήσης του προγράμματος του συνδρομητή ή τυχόν πρόσθετων πακέτων, ισχύουν οι εκάστοτε ειδικοί όροι του αντίστοιχου προγράμματος ή πρόσθετου πακέτου. Σε περίπτωση σημαντικής, συνεχούς ή τακτικά επαναλαμβανόμενης, απόκλισης των ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο, εκτός των περιπτώσεων που αναφέρονται ανωτέρω, που μπορεί να τεκμηριωθεί από το Συνδρομητή και επιβεβαιωθεί από την COSMOTE, και στο βαθμό που η COSMOTE δεν μπορεί να λάβει μέτρα βελτίωσης της πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα να υποβάλει γραπτό παράπονο στην εξυπηρέτηση πελατών της COSMOTE σύμφωνα με το άρθρο 17 των παρόντων όρων.

## 6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

Ο συνδρομητής υποχρεούται: 6.1. 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 6.2. 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. 6.3. 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. 6.4. Να χρησιμοποιεί Εξοπλισμό που δε δημιουργεί προβλήματα

στο δίκτυο της COSMOTE. 6.5. Να μην αντιστρέφει τις τηλεφωνικές κλήσεις. 6.6. 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 ιδίων 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) υποδυθεί άλλο άτομο σαν αποστολέα μηνυμάτων ή πλαστογραφήσει 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 παράκαμψης 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). 6.7 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.

## 7. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ COSMOTE Η/ΚΑΙ ΤΡΙΤΩΝ

7.1. 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. 7.2. Οι Υπηρεσίες Περιεχομένου χρησιμοποιούνται "ως έχουν", χωρίς δυνατότητα τροποποιήσεων ή άλλων επεμβάσεων από τον Συνδρομητή. 7.3. Ο Συνδρομητής αποδέχεται, συμφωνεί και συνομολογεί ότι δεν κάνει σύννομη και πρόσφορη χρήση Υπηρεσιών Περιεχομένου. Ως εκ τούτου ο Συνδρομητής, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, συμφωνεί ότι δεν θα κάνει χρήση των Υπηρεσιών για α) να προσβάλει ή προκαλέσει βλάβη σε ανήλικο, β) να μεταδώσει ή να αποκτήσει πρόσβαση σε περιεχόμενο που είτε παραβιάζει οποιαδήποτε δικαιώματα τρίτων, είτε προσβάλλει 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 (spam), ζ) να αποκαλύψει πληροφορίες που περιέχουν προσωπικά δεδομένα. 7.4. 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. 7.5. Η COSMOTE δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για την ασφάλεια, το σύννομο και την εγκυρότητα του περιεχομένου των Υπηρεσιών Περιεχομένου τρίτων, οι οποίοι(οι) 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. 7.6. Η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί τους όρους πρόσβασης και χρήσης των Υπηρεσιών Περιεχομένου, καθώς και να διακόπτει ή τροποποιεί οποιαδήποτε Υπηρεσία Περιεχομένου. 7.7. 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. 7.8. 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. 7.9. Οι αναλυτικοί όροι χρήσης των Υπηρεσιών Περιεχομένου του MyCosmos εμφανίζονται στη ιστοσελίδα της COSMOTE στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). 7.10. Η χρέωση Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) γίνεται μέσω του λογαριασμού της COSMOTE. Οι ΥΠΠ είναι υπηρεσίες περιεχομένου προσιθήμενης 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, 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. 7.11. Η χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου συνιστά αποδοχή των όρων χρήσης τους εκ μέρους του Συνδρομητή. 7.12. 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 δηλωθήκαν 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.

## 8. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ

8.1. Η COSMOTE χρεώνει τον Συνδρομητή, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της, με: α. τα τυχόν τέλη σύνδεσης, επανασύνδεσης ή αποσύνδεσης, 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.

8.2. 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 ενός (1) μηνός από την αναγγελία της αύξησης των τιμολογίων, εκτός αν άλλως οριστεί από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, εξαιρουμένων των περιπτώσεων μείωσης τιμολογίων, τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, 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.

9. 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.

## 10. 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 σύμβασης του οποτεδήποτε αζημίως. Στην περίπτωση αυτή χάνει το τυχόν υπολειπόμενο ποσό της σύνδεσής του.

## 11. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

11.1. 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 αφερεγγυός, δ) στην περίπτωση του άρθρου 10. 11.2. Εντός ενός (1) μηνός από την αναγγελία α) της αύξησης των τιμολογίων, εξαιρουμένων των περιπτώσεων μείωσης τιμολογίων, τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων σε αριθμούς κινητής τηλεφωνίας) και β) 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. 11.3 Σε κάθε περίπτωση λύσης ή λήξης της σύμβασης χάνεται το υπολειπόμενο ποσό της σύνδεσης του Συνδρομητή. 11.4. 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. 11.5. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης καθίστανται αμέσως απαιτητές όλες οι τυχόν οικονομικές υποχρεώσεις του Συνδρομητή προς την COSMOTE.

## 12. 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.

## 13. ΕΚΧΩΡΗΣΗ

13.1. Τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση εκχωρούνται μόνο μετά από έγγραφη συναίνεση της COSMOTE και υπό την προϋπόθεση ότι ο Συνδρομητής έχει εξοφλήσει πλήρως τις μέχρι τότε οφειλές του προς την 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. 13.2. Η COSMOTE δύναται να εκχωρεί τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση ή και μεμονωμένες απαιτήσεις που προκύπτουν από αυτήν.

## 14. ΠΛΗΡΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ – ΜΗ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ

14.1. 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. 14.2. Η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί τους όρους της παρούσας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών από την COSMOTE, ο Συνδρομητής δικαιούται, εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική κοινοποίηση, να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του προς την COSMOTE. Σε περίπτωση που η σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή θερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της σύμβασης του Συνδρομητή. 14.3. Η εκ μέρους της COSMOTE μη άσκηση ή μερική άσκηση οποιουδήποτε δικαιωμάτός 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. 14.4 Τυχόν ακυρότητα κάποιου από τους παρόντες όρους δεν επιφέρει ακυρότητα άλλων όρων ή της Σύμβασης. Οι υπόλοιποι όροι παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσονται πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους.

## 15. 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 φαξ 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.

#### 16. 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.

#### 17. ΑΡΧΕΙΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

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