

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ

Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία “ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε (Δ.Τ «ΟΤΕ»), εφεξής ΟΤΕ διεύθυνση Λεωφ.Κηφισίας 99, (ΑΦΜ 094019245, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών Αριθ. Γ.Ε.Μ.Η 1037501000) δημιούργησε την υπηρεσία ‘Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου’ για την ανανέωση χρηματικού υπολοίπου συνδέσεων καρτοκινητής, μέσα από www.cosmote.gr και τις εφαρμογές “COSMOTE” , “WHAT’S UP” και “FROG” για κινητά τηλέφωνα.

1. Η υπηρεσία Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου (στο εξής "Η Υπηρεσία") μέσα από το www.cosmote.gr ή τις εφαρμογές “COSMOTE”, “WHAT’S UP” και “FROG”, είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες. Οι χρήστες μπορούν μέσω της Υπηρεσίας να ανανεώσουν το χρηματικό υπόλοιπο ενεργών συνδέσεων καρτοσυμβολαίου, καρτοκινητής τηλεφωνίας και internet on the go με κάρτα είτε είναι συνδρομητές των άνω συνδέσεων είτε όχι. Η χρήση της Υπηρεσίας διέπεται από τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις, τους οποίους οι χρήστες καλούνται να διαβάσουν προσεκτικά και να συμμορφώνονται με αυτούς. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι οι χρήστες πριν από την χρήση της Υπηρεσίας έχουν λάβει γνώση των παρόντων όρων, όπως αυτοί κάθε φορά ισχύουν και τους έχουν αποδεχτεί ανεπιφύλακτα. Η χρήση της Υπηρεσίας συνεπάγεται ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων και προϋποθέσεων. Εάν κάποιος χρήστης δεν συμφωνεί με αυτούς τους όρους και τις προϋποθέσεις, τότε οφείλει να μην προβεί σε χρήση της Υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ δικαιούται να τροποποιεί οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις χρήσης, αναλαμβάνει όμως την υποχρέωση να ενημερώνει το παρόν κείμενο για κάθε τροποποίηση ή προσθήκη. Η χρήση της Υπηρεσίας επιτρέπεται μόνο σε ενήλικους. Σε περίπτωση που ανήλικοι κάνουν χρήση της ιστοσελίδας και της Υπηρεσίας, ο ΟΤΕ δεν φέρει καμία ευθύνη και δικαιούται να μην παρέχει τις υπηρεσίες της.

2. Η αξία κάθε Ανανέωσης Υπολοίπου μπορεί να είναι:

- οποιοδήποτε ποσό από 13€, 15€, 18€ και 20€ για τις συνδέσεις καρτοκινητής τηλεφωνίας COSMOKAPTA, WHAT’S UP & FROG.

- οποιοδήποτε ποσό από 8€, 13€, 15€, 20€ έως και 30€ ευρώ για τις συνδέσεις Καρτοσυμβολαίου

- οποιοδήποτε ποσό από 2€, 5€, 10€, 13€, 15€ και 20€ ευρώ για τις συνδέσεις COSMOTE Neo

- οποιοδήποτε ποσό από 10€, 12€, 15€, 20€ έως και 30€ ευρώ για τις συνδέσεις INTERNET ON THE GO με κάρτα. Οι χρήστες της Υπηρεσίας είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι για τον αριθμό σύνδεσης ΟΤΕ που δηλώνουν. Η Υπηρεσία, με σκοπό την αποφυγή λαθών, παρέχει τη δυνατότητα επιβεβαίωσης της συναλλαγής, ενώ σε περίπτωση ολοκληρωμένης/επιτυχημένης συναλλαγής, ο χρήστης δεν έχει την δυνατότητα ακύρωσής της και ο ΟΤΕ δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι αυτού ή τρίτου.

3. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ο Συνδρομητής της σύνδεσης στην οποία έγινε Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου, λαμβάνει γραπτό μήνυμα (SMS) στην ανωτέρω σύνδεση, που αναφέρει το ποσό που πιστώθηκε. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή και ερώτηση σχετικά με την χρήση της Υπηρεσίας μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών στο τηλέφωνο 13888 με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

4. Η Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου είναι δυνατή με την χρήση των προπληρωμένων, πιστωτικών και χρεωστικών καρτών τύπου VISA, MASTERCARD & MAESTRO. Η ανωτέρω Υπηρεσία πραγματοποιείται και ολοκληρώνεται στο ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον του Ιδρύματος Ηλεκτρονικού Χρήματος COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ (COSMOTE Payments).

5. Η οθόνη στην οποία εισάγονται τα στοιχεία των προπληρωμένων, πιστωτικών καρτών / χρεωστικών καρτών και η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνονται στο διαδικτυακό περιβάλλον της COSMOTE Payments, η οποία συλλέγει απευθείας τα δεδομένα χωρίς παρέμβαση του ΟΤΕ, η οποία δεν διατηρεί πρόσβαση σε στοιχεία όπως τα στοιχεία του κατόχου της κάρτας, ο αριθμός κάρτας, η ημερομηνία λήξης και το cvv2. Συνεπώς ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για θέματα που τυχόν προκύψουν με οποιοδήποτε από τα παραπάνω στοιχεία. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή και ερώτηση σχετικά με χρεώσεις στην πιστωτική/χρεωστική τους κάρτα, οι χρήστες θα πρέπει να απευθύνονται απευθείας στην τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα τους. Η Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου είναι περαιτέρω δυνατή με την χρήση της υπηρεσίας πληρωμών PayPal, που παρέχεται από την συνεργαζόμενη με τον ΟΤΕ εταιρεία με την επωνυμία PayPal (Europe)

S.à r.l. et Cie, S.C.A. και έδρα το Λουξεμβούργο, εφεξής αναφερόμενη ως PayPal, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται από αυτήν. Η ανωτέρω υπηρεσία παρέχεται για ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτυακού τόπου του ΟΤΕ ή της αντίστοιχης εφαρμογής (mobile application) για τα προγράμματα COSMOTE WHAT'S UP, FROG και INTERNET ON THE GO. Για την εκτέλεση πληρωμών μέσω της ανωτέρω υπηρεσίας, οι χρήστες μεταβαίνουν στο ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον της PayPal και αφού διαβάσουν και αποδεχτούν τους όρους και προϋποθέσεις για την χρήση της υπηρεσίας PayPal, ακολουθούν την αυτοματοποιημένη διαδικασία για την εγγραφή ή πιστοποίηση εγγεγραμμένου χρήστη και την εκτέλεση της πληρωμής. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή και ερώτηση σχετικά με χρεώσεις που διενεργούνται μέσω της υπηρεσίας PayPal, οι χρήστες θα πρέπει να απευθύνονται απευθείας στην PayPal.

6. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν την δυνατότητα να δηλώσουν ότι επιθυμούν να ενεργοποιήσουν την υπηρεσία Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου, με την χρήση πιστωτικής κάρτας τύπου VISA και MASTERCARD ή χρεωστικής κάρτας. Η χρήση χρεωστικής κάρτας εξαρτάται από την πολιτική και τελεί υπό την έγκριση της εκδότριας τράπεζας. Κατά την διαδικασία καταχώρησης ρυθμίσεων της Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου, οι χρήστες θα πρέπει να δηλώνουν τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου στο οποίο επιθυμούν να ανανεώνουν το χρηματικό υπόλοιπο, την πιστωτική ή χρεωστική κάρτα που θα χρησιμοποιούν και την ημέρα του μήνα που θα γίνεται η συναλλαγή. Επίσης, κατά την διαδικασία της αρχικής ρύθμισης, θα έχουν την δυνατότητα να δηλώσουν αν επιθυμούν να ανανεώσουν και άμεσα το χρηματικό υπόλοιπό τους. Με την ολοκλήρωση της ρύθμισης, οι επιλογές τους αποθηκεύονται σε ειδική ενότητα του COSMOTE id προφίλ τους, στην οποία μπορούν να ανατρέχουν και να διαχειρίζονται ή να απενεργοποιούν την υπηρεσία Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου.

7. Η υπηρεσία Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου είναι ενεργή μέχρι να:

α) την απενεργοποιήσει ο χρήστης,

β) να λήξει η πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, χωρίς να αντικατασταθεί από τον χρήστη,

γ) διακοπεί η σύνδεση στην οποία γίνεται η Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου.

8. Στην περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης της Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου, από υπαιτιότητα του χρήστη (π.χ. λήξη κάρτας, απόρριψη από την τράπεζα), θα ενημερώνεται ο χρήστης μέσω SMS ή/και e-mail αλλά και μέσω των εφαρμογών COSMOTE ή WHAT'S UP ή FROG, προκειμένου να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να αρθούν οι συνθήκες που εμποδίζουν την εκτέλεση της υπηρεσίας. Στην περίπτωση που δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η διαδικασία εντός 3 εργασίμων ημερών, η εντολή Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου θα απενεργοποιείται.

9. Μετά την διαδικασία της αρχικής ρύθμισης, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να τροποποιήσει την ημέρα του μήνα που θα γίνεται η χρέωση και το ποσό χρέωσης της Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου, έχοντας αποκλειστικά την ευθύνη για την αλλαγή, με βάση την αρχική ανάθεση.

10. Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με την υπηρεσία Αυτόματης Ανανέωσης Χρηματικού Υπολοίπου, οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο τηλέφωνο 13888.

11. Οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να εκτυπώσουν ηλεκτρονική απόδειξη, να την αποστείλουν στο προσωπικό τους email ή και να την αποθηκεύουν σε μορφή pdf (acrobat reader) με την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Στην περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί την έκδοση Απόδειξης Παροχής Υπηρεσιών ή Τιμολόγιου Παροχής Υπηρεσιών, μπορεί να καλέσει στο 13888 και να υποβάλει το αίτημά του.

12. Ο ΟΤΕ λαμβάνει τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια των στοιχείων και συναλλαγών που γίνονται μέσω διαδικτύου. Τα στοιχεία της συναλλαγής (αριθμός συναλλαγής, αριθμός μητρώου συνδρομητή, ποσό πληρωμής, IP διεύθυνση, MISDN χρήστη), τα οποία συλλέγει και επεξεργάζεται ο ΟΤΕ χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της λήψης, εκτέλεσης και ολοκλήρωσης της πληρωμής. Ο ΟΤΕ δεν ανακοινώνει ούτε μεταδίδει τα ανωτέρω στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, εκτός από την ανωτέρω συνεργαζόμενη για την παρούσα Υπηρεσία τράπεζα και την PayPal και διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η χρήση της Υπηρεσίας συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή και συναίνεση του χρήστη στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από την COSMOTE Payments και την PayPal για την χρήση της Υπηρεσίας. Ο χρήστης δηλώνει ότι έχει λάβει τη συναίνεση του Συνδρομητή της σύνδεσης στην οποία γίνεται η Ανανέωση Χρηματικού Υπολοίπου.

13. Οι χρήστες οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα για τη διασφάλιση του απόρρητου των στοιχείων τους και είναι

υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν τις εφαρμογές, όπως αυτές παρέχονται από τον ΟΤΕ και σύμφωνα με τις παρεχόμενες οδηγίες, έχοντας υπόψη τους ότι οι κανόνες ορθής συμπεριφοράς πρέπει να διαφυλάσσονται και κατά τη χρήση των εφαρμογών αυτών. Ακόμα οι χρήστες αποδέχονται ότι απαγορεύεται να επιχειρούν να εκμεταλλευτούν πιθανά κενά ασφάλειας των συστημάτων του ΟΤΕ προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες άλλων χρηστών, να διαταράξουν την ομαλή λειτουργία των δικτύων, να εκτελέσουν κακόβουλο λογισμικό και γενικά να υποβαθμίσουν το επίπεδο ασφάλειας των συστημάτων. Σε περίπτωση που ο χρήστης αντιληφθεί κάποιο περιστατικό σχετικό με την ασφάλεια των στοιχείων του ή των συναλλαγών του θα πρέπει να επικοινωνήσει με την εξυπηρέτηση πελατών και να αναφέρει το πρόβλημα. Τέλος σε κάθε περίπτωση που υποπίπτει στην αντίληψη του χρήστη μη ορθή συμπεριφορά και χρήση των εφαρμογών, πρέπει να ειδοποιεί άμεσα τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και να καταγγέλλει το περιστατικό. Ο ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα τέτοιας καταγγελίας τηλεφωνικά, μέσω του διαδικτύου (ηλεκτρονικές φόρμες), και μέσω των καταστημάτων. Ο χρήστης πρέπει να κατανοήσει ότι είναι υπεύθυνος για κάθε πράξη του στο διαδίκτυο και να μην χρησιμοποιεί τις παρεχόμενες εφαρμογές με παράνομο ή αντισυμβατικό τρόπο. Ως παράνομη και αντισυμβατική συμπεριφορά κατά παράβαση των όρων και προϋποθέσεων χρήσης των υπηρεσιών, λογίζεται και κάθε περίπτωση παραβίασης του νόμου και ιδίως παραβατικής συμπεριφοράς εκβιασμού, λιβελογραφίας, συκοφαντικής δυσφήμισης, ρατσιστικής μεταχείρισης, παιδοφιλίας, παρακολούθησης ή διαρροής απόρρητων πληροφοριών, κ.ο.κ..

14. Κατά τα άλλα ισχύουν οι Γενικοί Όροι Χρήσης του www.cosmote.gr καθώς και οι όροι και οι εφαρμοστέες διατάξεις του Ελληνικού δικαίου.

15. Προσωπικά Δεδομένα Για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων και της Διατήρησης περιεχομένου του πελάτη ισχύει η «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ cosmote.gr», όπως αυτή διατυπώνεται στο

https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/Data_Privacy_Notice_cosmote.gr.pdf,

η «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ COSMOTE App» όπως αυτή διατυπώνεται στο

https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/Data_Privacy_Notice_cosmote.gr.pdf

και η «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ What's Up APP» όπως αυτή διατυπώνεται στο

https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/Data_Privacy_Notice/Whats_Up_Application.pdf

και η «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ FROG APP» όπως αυτή διατυπώνεται στο

<https://www.frogmobile.gr/el/data-privacy-notice>

16. Επικοινωνία Για κάθε διευκρίνιση σχετική με την Υπηρεσία οι Συνδρομητές μπορούν να απευθύνονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών του ΟΤΕ στο 13888. ή να υποβάλλουν ηλεκτρονικό αίτημα από το πεδίο «Η Γνώμη σου μετράει» του My COSMOTE.

Επίσης οι Συνδρομητές μπορούν να επικοινωνούν με τον ΟΤΕ στην φόρμα επικοινωνίας της ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.cosmote.gr, καθώς και στην ταχυδρομική διεύθυνση:, ΟΤΕ Α.Ε Λεωφ.Κηφισίας 99, Μαρούσι 151 24 Αθήνα.