

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 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 ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” (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”: 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”: 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 Περιορισμένης Χρήσης”: η υπηρεσία που επιτρέπει στον Συνδρομητή 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 της ταυτότητάς του και να ελέγξει την πιστοληπτική του ικανότητα αξιοποιώντας πληροφορίες που τηρούνται νομίμως. 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. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν παραλάβει την κάρτα SIM εντός (7) ημερών από την ημερομηνία υποβολής της Αίτησης, η COSMOTE δικαιούται να θεωρήσει ότι ο υποψήφιος Συνδρομητής ανακάλεσε την Αίτηση του.

### 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 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 που του ανακοινώνεται με την αποδοχή της Αίτησης. 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 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, ανεξάρτητα από τυχόν επιδότησή του από την COSMOTE. 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 σεόλες 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 αποσβεσθεί σύμφωνα με όσα ορίζονται στην Αίτηση, εξακολουθεί να ισχύει και σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του Εξοπλισμού, δεδομένου ότι τονσχετικό 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. 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 γίνεται 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 σηματοδοσίας 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 έναν 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 ασύρματες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (υπηρεσίες φωνής, sms και κινητής ευρυζωνικότητας) μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας που διαθέτει.
- 5.2. Οι Δείκτες Ποιότητας της COSMOTE, οι χάρτες κάλυψης και η ποιότητα των παρεχομένων από την COSMOTE υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της COSMOTE, [https://www.cosmote.gr/cs/otegroup/gr/deiktes\\_poiotitas.html](https://www.cosmote.gr/cs/otegroup/gr/deiktes_poiotitas.html).
- 5.3. Η COSMOTE υποχρεούται να ενημερώνει τον Συνδρομητή για τα τιμολόγια της και τα τέλη συντήρησης που ισχύουν καθώς και τα μέσα με τα οποία γίνεται η ενημέρωση, 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 την ιστοσελίδα της COSMOTE ([www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)), 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. Πέρα των αναφερόμενων στο άρθρο 5.4 ανωτέρω, σε περίπτωση διακοπής παροχής των Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή, χωρίς υπαιτιότητα του τελευταίου, για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των δύο (2) ωρών και δεκαπέντε (15) λεπτών ή για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες σε οποιαδήποτε συνεχή χρονική περίοδο τριάντα (30) ημερών, με την επιφύλαξη του άρθρου 13 της Σύμβασης, ο Συνδρομητής θα έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως την πίστωση του τμήματος του παγίου τέλους που αντιστοιχεί στην περίοδο της διακοπής, ακόμη και αν η διακοπή οφείλεται σε γεγονός που εκφεύγει του ελέγχου της COSMOTE.
- 5.6. Η ποιότητα των υπηρεσιών της COSMOTE ενδέχεται να διαφέρει κατά την περιαγωγή σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εντός Ελλάδος. Παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάσουν την διαθεσιμότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών κατά την περιαγωγή είναι η κάλυψη του δικτύου επίσκεψης, η ταχύτητα αναφόρτωσης και καταφόρτωσης (upload/download) που παρέχεται από αυτό, η τοπογραφία κλπ. Επίσης ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να υπάρξουν επιπλέον χρεώσεις για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας οι οποίες υπόκεινται σε αυξημένο κόστος κατά την χρήση της περιαγωγής. Λόγω του ότι σε παραμεθόριες περιοχές υπάρχει πιθανότητα δικτύωσης με ξένα δίκτυα, με συνέπεια την χρέωση των συνδρομητών με χρεώσεις περιαγωγής, στις περιοχές αυτές θα πρέπει οι συνδρομητές να προβαίνουν σε χειροκίνητη επιλογή του δικτύου της COSMOTE βάσει των οδηγιών που αναφέρονται στον Οδηγό Χρήσης της εκάστοτε συσκευής. Επιπλέον, πρόσθετες χρεώσεις περιαγωγής επιβάλλονται σε περίπτωση δικτύωσης με μη επίγεια δίκτυα (πχ σε θαλάσσια σκάφη ή σε αεροπλάνα). Επειδή η δικτύωση με μη επίγεια δίκτυα μπορεί να γίνει ακουσίως, ο συνδρομητής θα πρέπει να προβαίνει είτε σε χειροκίνητη επιλογή δικτύου είτε σε απενεργοποίηση της περιαγωγής. Η COSMOTE ενημερώνει πάντοτε με SMS κατά τη δικτύωση με μη επίγειο δίκτυο. Οι συνδρομητές μπορούν να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες περιαγωγής, τα συνεργαζόμενα δίκτυα, τις υπηρεσίες που αυτά παρέχουν, τις χρεώσεις, τη δυνατότητα απενεργοποίησης της περιαγωγής καθώς και τις υπηρεσίες που υπόκεινται σε αυξημένο κόστος από την ιστοσελίδα [https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/useful\\_information\\_roaming\\_res.html](https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/useful_information_roaming_res.html) και να υποβάλλουν παράπονα/καταγγελίες με τους τρόπους που αναφέρονται στο άρθρο 18 (Επίλυση Διαφορών).

- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Η COSMOTE εξυπηρετεί τους Συνδρομητές για θέματα βλαβών μέσω της ειδικής, χωρίς χρέωση, τηλεφωνικής γραμμής 13738, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία. Σε περίπτωση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και που αυτή οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο συνδρομητή, εκτός από τις περιπτώσεις λόγω ανωτέρας βίας, η COSMOTE οφείλει, να πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται σε επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.
- 5.10. 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 της Τηλεφωνικής Γραμμής 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.
- 5.11. Ο Συνδρομητής για θέματα συντήρησης και υποστήριξης αναφορικά με τη σύνδεσή του μπορεί να καλεί στα τηλέφωνα 13838 (για οικιακές συνδέσεις συμβολαίου) και 13839 (για εταιρικές συνδέσεις συμβολαίου) με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE.
- 5.12. 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. Εάν υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία καταναλωτή ή άλλου παρόχου σχετικά με απάτη ή παράπονα/ καταγγελίες τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις (που αφορούν ΥΠΠ, διεθνείς κλήσεις ή υπηρεσίες δεδομένων) ιδίως τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος τελευταίων 6 μηνών), η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητήσει από την COSMOTE ή/και τους άλλους παρόχους, την παρεμπόδιση κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες προς τον Συνδρομητή, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις η COSMOTE να παρακρατεί τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες.
- 5.13. 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** παρέχονται 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 παρόντων Γενικών Όρων.

Η πρόσβαση των Συνδρομητών στο διαδίκτυο είναι δυνατή μέσω του δικτύου COSMOTE και απαιτεί χρήση συσκευής που υποστηρίζει την πρόσβαση στο δίκτυο. Πληροφορίες για την ανάπτυξη του δικτύου της COSMOTE παρέχονται μέσω του 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 της COSMOTE, 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. Σε περίπτωση που η σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με την τελευταία συναφθείσα σύμβαση ορισμένου χρόνου του Συνδρομητή με την COSMOTE.

## 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. Κάθε ειδοποίηση ή λογαριασμός θα παρέχεται στο Συνδρομητή με τον τρόπο που έχει επιλεγεί από την COSMOTE ή το Συνδρομητή (έντυπα ή ηλεκτρονικά) και στην διεύθυνση (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική) που έχει δηλωθεί αντίστοιχα. 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 παραλείψεις 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 εξοφλεί εμπρόθεσμα τους λογαριασμούς του.
- 7.5. Να χρησιμοποιεί Εξοπλισμό που δε δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο της COSMOTE.
- 7.6. Να μην αντιστρέφει τις τηλεφωνικές κλήσεις.
- 7.7. 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) 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).

- 7.8. 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 (spam), 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 ανηλικών 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, 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.

## 9. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- 9.1. Η COSMOTE χρεώνει το 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 (π.χ. με το αναπόσβεστο ποσό επιδότησης). Τα τυχόν τέλη σύνδεσης, τα πάγια τέλη, τα τυχόν τέλη αποσύνδεσης και επανασύνδεσης, καθώς και τα τυχόν τέλη ή/και αναπόσβεστα ποσά για την λύση της σύμβασης πριν την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας της αναφέρονται στην Αίτηση Σύμβασης-σύνδεσης στο δίκτυο της COSMOTE ή/και σε παράρτημα αυτής. 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. Τα πάγια μηνιαία τέλη προκαταβάλλονται. Οι λογαριασμοί περιέχουν το Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (Ε.Ε.Α.Χ), εκτός εάν ο συνδρομητής επιλέξει να μην λαμβάνει Ε.Ε.Α.Χ ή να λαμβάνει πλήρη ανάλυση του λογαριασμού του, καθώς και την προθεσμία εξόφλησής τους σύμφωνα με όσα ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής λαμβάνει πλήρη ανάλυση για το λογαριασμό του, εάν χρήστης της σύνδεσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από το Συνδρομητή, ο Συνδρομητής δηλώνει υπεύθυνα ότι 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 τροποποίηση των τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω θα ισχύει όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.
- 9.2α Η COSMOTE δύναται να αυξάνει την τιμή του παγίου που πληρώνει ο Συνδρομητής μια φορά ανά ημερολογιακό έτος, με ανώτατο όριο ποσοστό ίσο με τον Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ) κατά την δωδεκάμηνη περίοδο Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου (απλή δωδεκάμηνη μεταβολή) του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, όπως αυτός ανακοινώνεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) και με ποσό που δεν θα υπερβαίνει τα 3€ ανά σύνδεση.
- Οι Συνδρομητές θα ενημερώνονται για το τελικό ποσό της αναπροσαρμογής του παγίου του προγράμματός τους, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ισχύ του, μέσω της ιστοσελίδας της COSMOTE, του έντυπου ή ηλεκτρονικού λογαριασμού, με γραπτό μήνυμα (SMS) και μέσω των διαδικτυακών εφαρμογών της COSMOTE για τη διαχείριση των συνδέσεων των συνδρομητών της. Η ως άνω κοινοποίηση είναι ενημερωτικού χαρακτήρα και δεν αποτελεί λόγο καταγγελίας της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 14.3.
- 9.3. Οι λογαριασμοί εκδίδονται μηνιαία και εξοφλούνται μέσα στην προθεσμία που αναγράφεται σε αυτούς, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας από την ημερομηνία έκδοσής τους. Η αναγραφόμενη στο λογαριασμό χρέωση δεν καθίσταται ληξιπρόθεσμη πριν την παρέλευση προθεσμίας τριάντα(30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Ο Συνδρομητής θεωρείται ότι τους έχει αποδεχθεί πλήρως αν δεν τους αμφισβητήσει με έγγραφο του προς την COSMOTE εντός αποκλειστικής προθεσμίας 45 ημερών από την έκδοσή τους. Αν ο Συνδρομητής δεν εξοφλήσει τους λογαριασμούς μέσα σε τριάντα (30) μέρες από την ημερομηνία έκδοσής τους, θα επιβαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.
- 9.4. Οι λογαριασμοί θα εξοφλούνται με τον τρόπο που δηλώθηκε στην Αίτηση ή με όποιον τρόπο επιλεγεί από την COSMOTE κατά τη διάρκεια της Σύμβασης.
- 9.5. Ο Συνδρομητής δηλώνει και αποδέχεται ότι οι λογαριασμοί και τυχόν άλλα τιμολόγια που εκδίδονται από την COSMOTE καθώς και αντίγραφα ή αποσπάσματα τους που τηρούνται από την COSMOTE μηχανογραφικά σε ηλεκτρονικό κέντρο, αποτελούν πλήρη απόδειξη της οφειλής του προς την COSMOTE αναφορικά με τα ποσά στα οποία αναφέρονται, κατά της οποίας όμως επιτρέπεται ανταπόδειξη. Η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα να καλύπτει άμεσα, κάθε ληξιπρόθεσμη και νόμιμα απαιτητή οφειλή του Συνδρομητή από οποιαδήποτε σύνδεσή του στην COSMOTE, από το τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο

εκκαθαριστικού λογαριασμού του.

Ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να εξοφλήσει το λογαριασμό του με μετρητά χωρίς επιβάρυνση σε ένα από τα σημεία πώλησης του δικτύου της COSMOTE. Σε περίπτωση εξόφλησης με πιστωτική κάρτα ή πάγια εντολή μέσω Τραπεζής ή σε τρίτους (π.χ. ΕΛΤΑ, ΑΤΜ τραπεζών κλπ) ενδέχεται να υπάρχει επιβάρυνση η οποία καθορίζεται από τον τρίτο φορέα (ΕΛΤΑ, τράπεζα κλπ). Περισσότερες πληροφορίες για τους τρόπους

εξόφλησης παρέχονται μέσω του λογαριασμού της COSMOTE, της Εξυπηρέτησης Πελατών, και στη ιστοσελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr).

Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να επιλέξει να λαμβάνει τους λογαριασμούς του είτε έντυπα είτε ηλεκτρονικά μέσω της εγγραφής του στην Υπηρεσία My COSMOTE από την ιστοσελίδα [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr). Στην περίπτωση λήψης του λογαριασμού ηλεκτρονικά ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τους προσωπικούς του κωδικούς (username, password) ή τον έλεγχο του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου (e-mail). Ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα να αλλάξει τον τρόπο παροχής των πληροφοριών λογαριασμού.

Σε περίπτωση έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το ποσό αυτό επιστρέφεται στο Συνδρομητή χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον Συνδρομητή. Η επιστροφή γίνεται, υπό την προϋπόθεση ότι ο Συνδρομητής δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από άλλες υπηρεσίες προς τον πάροχο, εντός δύο (2) μηνών μέσω του ίδιου μέσου, εφόσον αυτό είναι γνωστό στην COSMOTE, που ο Συνδρομητής έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του εκτός εάν έχει δηλώσει διαφορετικά. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν έχει δηλώσει συγκεκριμένο μέσο πληρωμής ενημερώνεται μέσω του εκκαθαριστικού λογαριασμού για τους τρόπους επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου. Το τυχόν κόστος για την επιστροφή του πιστωτικού υπολοίπου σε τραπεζικό λογαριασμό επιβαρύνει τον Συνδρομητή.

## 10. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

- 10.1. Κατά την έναρξη ή κατά τη διάρκεια της παροχής των Υπηρεσιών, ο Συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλει στην COSMOTE, ύστερα από σχετική απαίτηση της, ως προϋπόθεση για την έναρξη ή τη συνέχιση της παροχής σε αυτόν των Υπηρεσιών, εύλογες εγγυήσεις μέχρι εννιακόσια (900,00) ευρώ. Το όριο αυτό δεν ισχύει σε περίπτωση υψηλής χρήσης που υπερβαίνει τα 900 ευρώ ανά μήνα. Οι ζητούμενες εγγυήσεις θα είναι ανάλογες με την πιστοληπτική ικανότητα του Συνδρομητή, τη χρήση των Υπηρεσιών (π.χ. ρυθμός πραγματοποίησης κλήσεων, ασυνήθιστη ή υψηλή χρήση κλπ.) και με τυχόν προηγούμενη αντισυμβατική συμπεριφορά του προς την COSMOTE ή προς τρίτους.
- 10.2. Οι εγγυήσεις της παραγράφου 10.1. επιστρέφονται στον Συνδρομητή άτοκα μετά τη λήξη της Σύμβασης με την προϋπόθεση ότι δεν εκκρεμεί σε βάρος του καμία οικονομική απαίτηση της COSMOTE από οποιαδήποτε αιτία.
- 10.3. Η COSMOTE διατηρεί το δικαίωμα να καλύπτει άμεσα, από το ποσό της εγγύησης, κάθε ληξιπρόθεσμη και νόμιμα απαιτητή οφειλή του Συνδρομητή.

## 11. ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ

Η COSMOTE δικαιούται να καθορίζει ένα πιστωτικό όριο χρήσης για κάθε Συνδρομητή, το οποίο δύναται να το αναπροσαρμόζει κατά την εύλογη κρίση της με κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα του Συνδρομητή, τη χρήση των Υπηρεσιών (π.χ. ρυθμός πραγματοποίησης κλήσεων, ασυνήθιστη ή υψηλή χρήση κλπ.) και τυχόν προηγούμενη αντισυμβατική συμπεριφορά του προς την COSMOTE ή προς τρίτους. Σε περίπτωση υπέρβασης του πιστωτικού ορίου, η COSMOTE δικαιούται να μην του επιτρέψει τη συνέχιση της χρήσης των Υπηρεσιών της και/ή να ζητήσει από τον Συνδρομητή την άμεση καταβολή των οφειλόμενων ή εγγύησης μέχρι του τριπλάσιου κατά τη στιγμή εκείνη ύψους της οφειλής του, και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με τις ανωτέρω υποχρεώσεις του, να προβεί είτε σε προσωρινή φραγή χρήσης των Υπηρεσιών της είτε σε άμεση καταγγελία της Σύμβασης. Ο Συνδρομητής, δύναται να ζητήσει την αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωσή του είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο κατά το μήνα τιμολόγησης.

Η ανωτέρω υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της COSMOTE.

## 12. ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 12.1. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν τηρεί οποιαδήποτε από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, η COSMOTE δικαιούται να διακόψει προσωρινά ή οριστικά ή να περιορίσει την παροχή των Υπηρεσιών της, μετά τη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης που θα του έχει τάξει με σχετική ειδοποίησή της σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία. Η διακοπή, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, περιορίζεται στην υπηρεσία για την οποία δεν γίνεται εξόφληση.
- 12.2. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης όλων των ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών μέσα σε τριάντα (30) μέρες από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού, η προθεσμία συμμόρφωσης που θα θέσει η COSMOTE στο Συνδρομητή προκειμένου να προβεί σε προσωρινή διακοπή των Υπηρεσιών της, αν αυτός δεν συμμορφωθεί, δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα πέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση προς αυτόν της σχετικής ειδοποίησης.
- 12.3. Η οριστική διακοπή των υπηρεσιών λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του Συνδρομητή προς την COSMOTE πραγματοποιείται εντός εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή παροχής των υπηρεσιών. Κατά την διάρκεια της προσωρινής διακοπής η COSMOTE δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα με την εξαίρεση της περίπτωσης όπου η προσωρινή διακοπή διαρκεί ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης οπότε ο Συνδρομητής θα χρεώνεται το πάγιο τέλος σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο το οποίο ανέρχεται στο ποσό των 7,00€ (με Φ.Π.Α.), που αντιστοιχεί στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή.
- 12.4. Από τα ανωτέρω εξαιρούνται περιπτώσεις απάτης, ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης λογαριασμών, στις οποίες η COSMOTE δύναται να διακόψει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών της και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

## 13. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

- 13.1. Η παρούσα Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου εκτός αν ο Συνδρομητής με την Αίτησή του επέλεξε η Σύμβασή του να έχει ορισμένη διάρκεια λόγω επιδότησης συσκευής, παγίου τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης, έκπτωσης ή προσφοράς έχει λάβει ο Συνδρομητής από την COSMOTE. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν επέλεξε η Σύμβασή του να έχει ορισμένη διάρκεια, τότε η ελάχιστη διάρκεια της παρούσας ορίζεται σε δύο μήνες.
- 13.2. Σε περίπτωση που, σύμφωνα με την αίτηση του Συνδρομητή, η παρούσα Σύμβαση είναι ορισμένου χρόνου, μετά τη λήξη της αρχικής της διάρκειας μετατρέπεται σε αορίστου χρόνου, εκτός αν ο Συνδρομητής επιλέξει είτε να την ανανεώσει για ορισμένο χρόνο είτε να την καταγγείλει σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 14.3.

## 14. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

- 14.1. 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.
- 14.2. Ο Συνδρομητής μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβασή του με ένα από τους παρακάτω τρόπους, κατ' επιλογή του: στο δίκτυο καταστημάτων της COSMOTE ή με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος στην ηλ. Διεύθυνση [www.cosmote.gr/Υποστήριξη/Επικοινωνήσε\\_μαζί\\_μας/Φόρμα\\_Επικοινωνίας](http://www.cosmote.gr/Υποστήριξη/Επικοινωνήσε_μαζί_μας/Φόρμα_Επικοινωνίας) επισυνάπτοντας αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου. Στην περίπτωση παροχής δέσμης υπηρεσιών που περιλαμβάνουν υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, εάν ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας για οποιοδήποτε στοιχείο της δέσμης πριν από τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειας της σύμβασης, λόγω αδυναμίας συμμόρφωσης με τη σύμβαση ή αδυναμίας παροχής, ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση όσον αφορά όλα τα στοιχεία της

δέσμης. Στην περίπτωση που η Σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τελών πρόωρης διακοπής, τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με τους σχετικούς όρους της σύμβασης του Συνδρομητή. Η υλοποίηση της διακοπής παροχής των υπηρεσιών μετά από καταγγελία της σύμβασης εκ μέρους του Συνδρομητή πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, εκτός εάν ο Συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο.

- 14.3. Εντός δύο (2) μηνών από την θέση σε ισχύ σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία: α) της τροποποίησης των τιμολογίων, εξαιρουμένων των περιπτώσεων 1) μείωσης τιμολογίων, 2) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης προς αυτή τη χώρα, 3) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης, 4) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, 5) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο 6) αύξησης λόγω τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε ενεργοποίηση της ρήτρας της παραγράφου 9.2.α και υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, ή β) της μονομερούς τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών από την COSMOTE, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που οι αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του Συνδρομητή, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον Συνδρομητή ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο, χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση, και υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων συμβατικών όρων, ο Συνδρομητής δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του προς την COSMOTE. Στην έννοια της μονομερούς τροποποίησης δεν περιλαμβάνεται η προσθήκη στο υφιστάμενο πακέτο υπηρεσιών επιπρόσθετου πακέτου υπηρεσιών: α) άνευ τιμήματος ή β) έναντι τιμήματος κατόπιν της ρητής σύμφωνης γνώμης του Συνδρομητή (διαδικασία opt-in). Σε περίπτωση που η σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τέλους πρόωρης διακοπής, τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς αύξησης των τιμολογίων κατά τα άνω ή των σχετικών όρων της σύμβασης του Συνδρομητή.
- 14.4. 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.
- 14.5. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης καθίστανται αμέσως απαιτητές όλες οι οικονομικές υποχρεώσεις του Συνδρομητή προς την COSMOTE συμπεριλαμβανομένων τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με τους προ της καταγγελίας όρων της σύμβασης του Συνδρομητή.
- 14.6. Σε περίπτωση που η Σύμβασή του Συνδρομητή με την COSMOTE είναι ορισμένου χρόνου και λυθεί πριν τη συμπλήρωση της ορισμένης διάρκειάς της, το τέλος το οποίο πρέπει να καταβάλει ο Συνδρομητής για τη διακοπή/καταγγελία αυτής, δεν δύναται να υπερβαίνει τα ακόλουθα ποσά ανά περίπτωση: 1. Εάν η διακοπή γίνει εντός των δύο πρώτων μηνών του συμβολαίου, ο Συνδρομητής καταβάλει τα πάγια δύο (2) μηνών, πέραν των παγίων που αντιστοιχούν στο χρόνο παραμονής. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τους εναπομείναντες μήνες, μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης μείον δύο μήνες. 2. Εάν η διακοπή γίνει μετά τον 2ο μήνα του συμβολαίου, ο Συνδρομητής καταβάλει το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας διάστημα μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής ή/και τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τα τρία τέταρτα (3/4) του εναπομείναντος διαστήματος / μηνών, από τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης. Το ανωτέρω τέλος αναγράφεται στην Αίτηση του Συνδρομητή. Ως πάγιο λαμβάνεται το καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή ποσό κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης.
- 14.7. Επιτρέπεται η αύξηση του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της Σύμβασης, μόνο στην περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στις οποίες εξαναγκάζεται η COSMOTE για την συνέχιση των παρεχόμενων

υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή, χωρίς να διαθέτει εναλλακτική, έχουν ως συνέπεια σημαντικά αυξημένο κόστος χονδρικής, οδηγούν σε αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και έχει ενημερωθεί σχετικά η ΕΕΤΤ, χωρίς ο Συνδρομητής να χάνει το δικαίωμα καταγγελίας όπως ορίζεται στον όρο 14.3.

Επίσης επιτρέπεται η αύξηση του παγίου στην περίπτωση εφαρμογής της ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής του όρου 9.2.α.

- 14.8. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης λόγω οφειλής, δεν υπογράφεται νέα σύμβαση με τον Συνδρομητή πριν την οριστική τακτοποίηση των οικονομικών του υποχρεώσεων προς την COSMOTE.

## 15. 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.

## 16. ΕΚΧΩΡΗΣΗ

16.1. 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.

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

## 17. ΠΛΗΡΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ

17.1. 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.

17.2. Η COSMOTE δικαιούται να τροποποιεί τους όρους της παρούσας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όπως αναφέρεται στους παρόντες Γενικούς Όρους.

17.3. 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.

17.4. 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.

## 18. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ο Συνδρομητής δύναται να υποβάλλει γραπτό παράπονο/καταγγελία στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE στις περιπτώσεις που θεωρεί ότι η COSMOTE δεν τηρεί τις συμβατικές της υποχρεώσεις. Ο Συνδρομητής μπορεί να επικοινωνήσει με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE με κλήση στα τηλέφωνα 13888 (για οικιακές συνδέσεις συμβολαίου) και 13818 (για εταιρικές συνδέσεις συμβολαίου) με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COSMOTE και με χρόνο αναμονής χωρίς χρέωση, με επιστολή στη διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 99, 115 24, Μαρούσι, ή μέσω Φόρμας Επικοινωνίας στο [www.cosmote.gr/Υποστήριξη/Επικοινωνήσε\\_μαζί\\_μας/Φόρμα\\_Επικοινωνίας](http://www.cosmote.gr/Υποστήριξη/Επικοινωνήσε_μαζί_μας/Φόρμα_Επικοινωνίας). Εφόσον η COSMOTE κρίνει δικαιολογημένο το παράπονο του Συνδρομητή θα προχωρήσει σε επιστροφή των τυχόν καταβληθέντων από το Συνδρομητή ποσών.

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. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής προέρχεται από άλλο κράτος-μέλος

της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει τις προσπάθειες του με τον αντίστοιχο αρμόδιο φορέα του κράτους-μέλους αυτού, προκειμένου να επιτύχουν την επίλυση της διαφοράς.

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.

## **19. 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.

## **20. 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).