

Ειδικοί Όροι Χρήσης του COSMOTE Neo

Το COSMOTE Neo παρέχεται από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος με διακριτικό τίτλο "ΟΤΕ Α.Ε." που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λ. Κηφισίας 99, (ΑΦΜ 094019245, ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, Αριθ. ΓΕΜΗ 001037501000).

Ο ΟΤΕ δικαιούται να τροποποιεί τους παρόντες όρους σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

1. Η ενεργοποίηση του COSMOTE Neo είτε αφορά νέα σύνδεση στο δίκτυο του ΟΤΕ είτε υφιστάμενη γίνεται μόνο μέσω της Εφαρμογής και αφού ο Συνδρομητής χορηγήσει στον ΟΤΕ όλα τα δικαιολογητικά ή τα στοιχεία που απαιτούνται και αποδεχτεί τους παρόντες όρους χρήσης.

2. Για να ενεργοποιηθεί το COSMOTE Neo ο Συνδρομητής πρέπει:

α) να δημιουργήσει το COSMOTE Neo Πλάνο του, επιλέγοντας πακέτο δεδομένων (MB).

και β) να ενεργοποιήσει πάγια εντολή για την πληρωμή του Πλάνου του με τη χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής ή προπληρωμένης κάρτας τύπου VISA, MASTERCARD ή MAESTRO. Η χρήση της πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας εξαρτάται από την πολιτική και τελεί υπό την έγκριση της εκδότριας τράπεζας.

Η χρήση των λεπτών ομιλίας, των δεδομένων και των SMS γίνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ(<https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/pricelist.html?mtbid=7ce557a6-4579-5de4-e053-181f12ac3db5>). Η τιμή του Πλάνου καθορίζεται ανάλογα με την επιλογή του Συνδρομητή. Ο Συνδρομητής μπορεί να ενημερωθεί για τους πιθανούς συνδυασμούς και τις αντίστοιχες τιμές τους στον τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

Με την επιτυχή ενεργοποίηση του Πλάνου, η επιλογή του Συνδρομητή αποθηκεύεται στην Εφαρμογή από την οποία μπορεί να διαχειρίζεται τη σύνδεσή του.

Μετά την ενεργοποίηση του Πλάνου, η χρέωση της κάρτας του Συνδρομητή θα γίνεται σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στους παρόντες όρους και δεν υπάρχει δυνατότητα αλλαγής της ημερομηνίας χρέωσής της.

3. Με την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής προκαταβάλλεται το ποσό που αντιστοιχεί στο Πλάνο που έχει επιλέξει ο Συνδρομητής και ενεργοποιείται το COSMOTE Neo Πλάνο. Η πληρωμή για το Πλάνο μέσω της πάγιας εντολής και η αντίστοιχη ανανέωσή του γίνεται τριάντα μία (31) ημέρες μετά την προηγούμενη πληρωμή. Αν η πληρωμή πραγματοποιηθεί αργότερα από την προγραμματισμένη ημερομηνία, λόγω αδυναμίας εκτέλεσης της πάγιας εντολής, από υπαιτιότητα του Συνδρομητή σύμφωνα με τον όρο 15, η επόμενη ημερομηνία πληρωμής δεν μετατίθεται χρονικά. Το Πλάνο κατά την ενεργοποίηση, με σκοπό την αποφυγή λαθών, παρέχει τη δυνατότητα επιβεβαίωσης της συναλλαγής, ενώ σε περίπτωση επιτυχημένης συναλλαγής, ο Συνδρομητής δεν έχει την δυνατότητα ακύρωσής της και ο ΟΤΕ δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι αυτού ή τρίτου.

4. Τα διαθέσιμα λεπτά ομιλίας, δεδομένα (MB) και SMS του κάθε Πλάνου έχουν διάρκεια 31 ημέρες. Σε περίπτωση που δεν καταναλωθούν εντός του ανωτέρω διαστήματος παρατείνεται

η διάρκειά των δεδομένων (MB) και SMS μόνο μία φορά για ακόμα 31 ημέρες εφόσον υλοποιηθεί η επόμενη προγραμματισμένη πληρωμή.

5. Ο Συνδρομητής δύναται, εφόσον το Πλάνο είναι ενεργό, να επιλέξει και την αγορά EXTRA πακέτων MB και SMS τα οποία έχουν διάρκεια μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη πληρωμή. Αν το Πλάνο παραμείνει ενεργό μετά το πέρας αυτού του διαστήματος, η διάρκεια του εκάστοτε EXTRA πακέτου παρατείνεται μία φορά και για 31 ακόμη ημέρες. Συνεπώς, η μέγιστη διάρκεια που μπορεί να έχει η χρήση κάθε Πλάνου ή τυχόν EXTRA πακέτου είναι 62 ημέρες.

6. Εκτός από τα λεπτά ομιλίας, MB και SMS, στο COSMOTE Neo παρέχονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται και στην COSMOKAPTA με τις χρεώσεις που ισχύουν για την COSMOKAPTA. Εάν ο Συνδρομητής επιθυμεί να κάνει χρήση υπηρεσιών που δεν συμπεριλαμβάνονται στο Πλάνο ή σε EXTRA πακέτο θα πρέπει να κάνει ανανέωση χρηματικού υπολοίπου μέσω της εφαρμογής.

7. Η αγορά EXTRA πακέτου και η ανανέωση χρηματικού υπολοίπου μπορεί να γίνει μόνο μέσω Πιστωτικής ή χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας τύπου VISA, MASTERCARD & MAESTRO.

8. Το Πλάνο είναι ενεργό μέχρι να: α) επιλέξει «παύση» ο Συνδρομητής από την Εφαρμογή, β) μην πραγματοποιηθεί για οποιοδήποτε λόγο η μηνιαία πληρωμή. Ο Συνδρομητής έχει την δυνατότητα να απενεργοποιήσει το Πλάνο οποιαδήποτε στιγμή αλλά η απενεργοποίηση θα τεθεί σε ισχύ την ημέρα της επόμενης προγραμματισμένης πληρωμής.

9. Σε περίπτωση που το Πλάνο πάψει να είναι ενεργό, ο Συνδρομητής θα συνεχίσει να λαμβάνει μόνο εισερχόμενες κλήσεις μέχρι και 86 ημέρες από την ημερομηνία της τελευταίας επιτυχημένης πληρωμής.

10. Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να αλλάξει το Πλάνο του οποτεδήποτε αλλά η αλλαγή ισχύει από την επόμενη προγραμματισμένη πληρωμή.

11. Με την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής (πληρωμή Πλάνου, αγορά EXTRA πακέτου, ανανέωση χρηματικού υπολοίπου), ο Συνδρομητής λαμβάνει γραπτό μήνυμα (SMS) στη σύνδεσή του, που αναφέρει το ποσό που χρεώθηκε.

12. Πριν από την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής, με εξαίρεση την επαναλαμβανόμενη πληρωμή του Πλάνου (πάγια εντολή), παρέχεται η δυνατότητα επιβεβαίωσης των στοιχείων (Κωδικός λογαριασμού, Ποσό λογαριασμού, Ποσό πληρωμής) από το Συνδρομητή, με σκοπό την αποφυγή λαθών καθώς σε περίπτωση που καταχωρηθεί επιτυχώς η συναλλαγή, ο Συνδρομητής δεν έχει την δυνατότητα ακύρωσής της. Εφίσταται η προσοχή στους Συνδρομητές κατά την καταχώρηση των στοιχείων πληρωμής (ποσό, κωδικός λογαριασμού/πληρωμής, κ.ο.κ.), δεδομένου ότι μετά την καταχώρηση και την επιβεβαίωσή τους δεν υπάρχει δυνατότητα επιστροφής χρημάτων και ο ΟΤΕ δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημία του Συνδρομητή από την αιτία αυτή.

13. Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται στο διαδικτυακό περιβάλλον της COSMOTE PAYMENTS ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΑΕ και ο ΟΤΕ δεν διατηρεί πρόσβαση σε στοιχεία όπως 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.

14. Ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει το αποδεικτικό πληρωμής, ή/και να το αποστείλει στο προσωπικό του email ή/και να το αποθηκεύει στον ηλεκτρονικό τους υπολογιστή σε μορφή pdf (acrobat reader) με την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή/ και ερώτηση σχετικά με χρεώσεις στην πιστωτική/χρεωστική/προπληρωμένη του κάρτα ο Συνδρομητής θα πρέπει να απευθύνεται στην εκδότρια τράπεζα.

15. Στην περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης της πάγιας εντολής, από υπαιτιότητα του Συνδρομητή (π.χ. λήξη κάρτας, απόρριψη από την τράπεζα), ο Συνδρομητής ενημερώνεται με SMS και μέσω της Εφαρμογής. Σε περίπτωση μη ολοκλήρωσης της συναλλαγής εντός 5 ημερολογιακών ημερών, η πάγια εντολή και το Πλάνο απενεργοποιούνται. Ο Συνδρομητής έχει την δυνατότητα να ενεργοποιήσει εκ νέου το Πλάνο του, επιλέγοντας το πακέτο MB και δημιουργώντας την πάγια εντολή, όπως κατά την αρχική ενεργοποίηση.

16. Οι Συνδρομητές 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 Συνδρομητές απαγορεύεται να επιχειρούν να εκμεταλλευτούν πιθανά κενά ασφάλειας των συστημάτων του ΟΤΕ προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες άλλων Συνδρομητών ή/και 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 Συνδρομητής ή 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 Συνδρομητή/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..καθώς και οι όροι και οι εφαρμοστέες διατάξεις του Ελληνικού δικαίου.

17. 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 WWW.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 μέσω της ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ COSMOTE ή/και του ιστοτόπου My COSMOTE <https://www.cosmote.gr/selfcare>» όπως αυτή διατυπώνεται στο https://www.cosmote.gr/pdf/TermsConditions/Data_Privacy_Notice_My_COSMOTE_Applic

ation.pdf και η «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ μέσω της ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ What's Up APP» όπως αυτή

διατυπώνεται στο

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

18. Το Πλάνο παρέχεται σύμφωνα με τους παρόντες όρους, τους Γενικούς Όρους Παροχής Υπηρεσιών Καρτοκινητής Τηλεφωνίας COSMOTE, τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του Πλάνου και τους όρους της εφαρμογής My COSMOTE (εφεξής η «Εφαρμογή»).

19. Επικοινωνία: Για κάθε διευκρίνιση/παράπονο/καταγγελία σχετικά με την Υπηρεσία οι Συνδρομητές μπορούν να εξυπηρετούνται από την ενότητα «Βοήθεια» στην Εφαρμογή ή να απευθύνονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE στο 13888, να υποβάλλουν ηλεκτρονικό αίτημα από το πεδίο «Η Γνώμη σου μετράει» του My COSMOTE, ή μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα www.cosmote.gr/Επικοινωνησε μαζί μας/Φόρμα επικοινωνίας, καθώς και στην ταχυδρομική διεύθυνση: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε, Λεωφ.Κηφισίας 99, Μαρούσι 151 24, Αθήνα.