

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BOX (Data Privacy Notice)

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων και τηρεί την αρχή της διαφάνειας αναφορικά με την επεξεργασία τους.

Με το παρόν κείμενο επιθυμούμε να σας ενημερώσουμε ειδικά αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων κατά την χρήση της υπηρεσίας BOX (εφεξής η Υπηρεσία ή το BOX), η οποία παρέχεται μέσω της εφαρμογής BOX (εφεξής η Εφαρμογή) ή/και της ιστοσελίδας www.box.gr (εφεξής η Ιστοσελίδα).

1. Ποια είναι η ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα;

Υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (εφεξής "ΟΤΕ"), με έδρα το Μαρούσι Αττικής (Λεωφ. Κηφισίας αρ.99) με τηλέφωνο επικοινωνίας 13888 για οικιακούς πελάτες ή 13818 για εταιρικούς πελάτες.

2. Με ποιον μπορείτε να επικοινωνείτε για θέματα που αφορούν την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων;

Για ενημέρωση σχετικά με την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να επικοινωνείτε τηλεφωνικά με την Εξυπηρέτηση Οικιακών Πελατών στο 13888 ή την Εξυπηρέτηση Εταιρικών Πελατών στο 13818 ή ηλεκτρονικά μέσω της φόρμας επικοινωνίας στο www.cosmote.gr/contact_us.

3. Ποιες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε κατά την χρήση της Υπηρεσίας και για ποιο σκοπό ;

Το Box προσφέρει/παρέχει τη δυνατότητα online παραγγελίας φαγητού και άλλων καταναλωτικών αγαθών, με σκοπό την παροχή στο κοινό της υπηρεσίας παραγγελίας τόσο φαγητού όσο και άλλων καταναλωτικών προϊόντων από συνεργαζόμενα εστιατόρια και επιχειρήσεις που διαθέτουν και πωλούν τα αντίστοιχα αγαθά, την υπηρεσία παράδοσης (BOX Delivery) που διατίθεται μόνο για επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν δική τους υπηρεσία παράδοσης, καθώς και την ταυτόχρονη εγγραφή στο αντίστοιχο πρόγραμμα πιστότητας, προκειμένου να παρασχεθεί η υπηρεσία παραγγελίας, φαγητού και λοιπών αγαθών.

Μέσω της Εφαρμογής και της Ιστοσελίδας συλλέγουμε ή/και επεξεργαζόμαστε:

i) Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την παροχή της Υπηρεσίας μέσω της Εφαρμογής και/ή της Ιστοσελίδας (Νομική βάση επεξεργασίας: εκτέλεση σύμβασης, αρ. 6 παρ. 1β του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ). Ειδικότερα:

- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εγγραφή και δημιουργία χρήστη Cosmote id.** Το COSMOTE Id παρέχει στους Εγγεγραμμένους Χρήστες την δυνατότητα πρόσβασης σε ιστοσελίδες και applications του Ομίλου ΟΤΕ με χρήση του ίδιου κωδικού με τον ίδιο κωδικό μέσω της ευκολίας «single sign on». Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας μέσω της δυνατότητας σύνδεσης COSMOTEID δείτε εδώ.
- **Δεδομένα που μας παρέχετε προκειμένου να παραγγείλετε φαγητό ή άλλα καταναλωτικά αγαθά μέσω της Εφαρμογής ή της Ιστοσελίδας:** Ονοματεπώνυμο, Διεύθυνση, Αριθμό κινητού τηλεφώνου, Email, τρόπος πληρωμής (πιστωτική, χρεωστική ή pre-paid κάρτα), περιεχόμενο της παραγγελίας σας, αξιολογήσεις καταστημάτων, τυχόν σχόλια στην παραγγελία. Τα δεδομένα αυτά τα χρησιμοποιούμε επιπλέον προκειμένου να απαντήσουμε σε ερωτήματα και αιτήματά σας, που σχετίζονται με την παραγγελία σας.

- **Δεδομένα που συλλέγουμε στο πλαίσιο διεξαγωγής διαγωνισμών**, για τα οποία ενημερώνεστε στους ειδικότερους όρους συμμετοχής σας, οι οποίοι περιλαμβάνουν και ενημέρωση αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.
- ii) Δεδομένα που επεξεργαζόμαστε με βάση το έννομο συμφέρον μας με σκοπό την διαφήμιση της Υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη τις προτιμήσεις σας, καθώς και την συμμετοχή σας σε ενέργειες μάρκετινγκ. Συγκεκριμένα επεξεργαζόμαστε:
- **Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση του Προγράμματος Επιβράβευσης** όπως πόντοι επιβράβευσης από την χρήση της Υπηρεσίας και Κουπόνια που έχουν αποκτηθεί και εμφανίζονται στο προφίλ του χρήστη. Ο χρήστης ενημερώνεται αναφορικά με την επικείμενη λήξη των πόντων επιβράβευσης με 2 sms και σχετικά με την ενδεχόμενη λήξη των κουπονιών με sms, e-mail, push notification. Σε περίπτωση που χρήστης έχει κερδίσει κουπόνι από προωθητική ενέργεια του BOX σε συνεργασία με άλλη εταιρεία ή υπηρεσία/εφαρμογή (πχ What's up app) θα επεξεργαστούμε τον κωδικό του κουπονιού και το μοναδικό αναγνωριστικό χρήστη (GUID).
 - **Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της λειτουργικότητας 'Σύστησέ το BOX σε ένα φίλο σου' (Bring A Friend)**, και συγκεκριμένα ο κωδικός του κουπονιού και τα μοναδικά αναγνωριστικά χρήστη (GUID του Cosmote id), τόσο του χρήστη όσο και του φίλου που προτείνει.
 - **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης σε GB** για τους συνδρομητές ΟΤΕ (κινητής τηλεφωνίας) σύμφωνα με όσα αναφέρονται στους Όρους Χρήσης του BOX (<https://box.gr/terms>- βλ. παράγραφο Θ' Πρόγραμμα Επιβράβευσης). Για τον σκοπό αυτό διασταυρώνουμε την πληροφορία αναφορικά με τις συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, που διαθέτετε στο δίκτυο του ΟΤΕ (π.χ. αν είστε συνδρομητής συμβολαίου ή καρτοκινητής τηλεφωνίας και συγκεκριμένα ποιο προϊόν καρτοκινητής έχετε What's Up, COSMOKAPTA, Frog κτλ) με τους πόντους επιβράβευσης, ώστε να σας αποδοθεί το κατάλληλο πακέτο δωρεάν GB.
 - **Δεδομένα που επεξεργαζόμαστε με σκοπό την διενέργεια ερευνών αγοράς ή αξιολόγησης της Υπηρεσίας.** Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιούμε δεδομένα που μας παρέχετε προκειμένου να παραγγείλετε φαγητό ή άλλα καταναλωτικά αγαθά μέσω της Εφαρμογής ή της Ιστοσελίδας και ιδίως Ονοματεπώνυμο, Διεύθυνση, Αριθμό κινητού τηλεφώνου, Email, τρόπος πληρωμής (πιστωτική, χρεωστική ή pre-paid κάρτα), περιεχόμενο της παραγγελίας σας, αξιολογήσεις καταστημάτων, τυχόν σχόλια στην παραγγελία. Οι έρευνες αυτές έχουν συνήθως τη μορφή ερωτηματολογίου και μπορεί να αποστέλλονται σε εσάς με email, sms ή μέσω συστήματος IVR να διεξαχθούν τηλεφωνικές κλήσεις ή μέσω της εφαρμογής BOX. Επίσης, μπορεί να διεξαχθούν κατόπιν ανάθεσης σε συνεργαζόμενες εταιρείες ερευνών.

Αν και οι ανωτέρω επεξεργασίες που πραγματοποιούνται με βάση το έννομο συμφέρον είναι ιδιαίτερα σημαντική για εμάς, ιδίως η συμμετοχή σας στις έρευνες, δεδομένου ότι οι απαντήσεις σας μας βοηθούν να βελτιώνουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, εντούτοις έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε στις ανωτέρω επεξεργασίες με τους τρόπους που αναφέρονται στην ενότητα 9.

4. Προσβάσεις (permissions) της Εφαρμογής

Η εγκατάσταση και χρήση της Εφαρμογής, ανάλογα με το λειτουργικό σύστημα στο οποίο είναι εγκατεστημένη, ενδέχεται να απαιτεί ή να ζητήσει προαιρετική πρόσβαση στα ακόλουθα δεδομένα της τερματικής συσκευής του συνδρομητή για να εγκατασταθεί και να λειτουργήσει:

Δεδομένα θέσης (τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και GPS) με σκοπό την ενημέρωσή σας για καταστήματα που εξυπηρετούν την περιοχή με βάση το στίγμα της διεύθυνσής σας στο χάρτη.

SMS: Αυτόματη ανάγνωση του κωδικού που αποστέλλεται μέσω SMS από την Cosmote.

Κάμερα: Χρήση της κάμερας για τη χρήση φωτογραφίας ως avatar στο cosmote id του χρήστη

Εξωτερική μνήμη: Απαιτείται πρόσβαση για την επιλογή φωτογραφίας από τη βιβλιοθήκη φωτογραφιών σε περιπτώσεις που ο χρήστης θέλει να ανεβάσει κάποια φωτογραφία στο προφίλ του.

Internet: Η εφαρμογή απαιτεί την πρόσβαση στο internet ώστε να επικοινωνεί με τα συστήματα του ΟΤΕ και να εμφανίζει τις πληροφορίες που σας αφορούν (π.χ. σύνδεση μέσω του COSMOTE ID, λήψη αποτελεσμάτων αναζήτησης καταστημάτων, αιτήματα, παραγγελία φαγητού κ.α.).

Στοιχεία της SIM κάρτας: Αναγνώριση του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdn) που χρησιμοποιείται από την συσκευή σας με σκοπό την αυτόματη συμπλήρωση του αριθμού σας στο πεδίο του login.

5. Εμφάνιση ειδοποιήσεων (push notifications)

Η Εφαρμογή στέλνει ειδοποιήσεις στη συσκευή σας προκειμένου να ενημερωθείτε για θέματα της Υπηρεσίας (π.χ. status παραγγελίας). Επιπλέον, σε περίπτωση που έχετε δώσει την συγκατάθεσή σας για την δημιουργία εξατομικευμένου προφίλ, όπως περιγράφεται στο σημείο 7 ενδέχεται να λαμβάνετε εξατομικευμένες προσφορές ή/και διαφημίσεις με την μορφή ειδοποιήσεων.

6. Ποιο είναι το χρονικό διάστημα που διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Ο ΟΤΕ διατηρεί τα προσωπικά δεδομένα των εγγεγραμμένων Χρηστών εφόσον είναι ενεργός ο λογαριασμός σας και για 2 έτη από την τελευταία ενέργειά σας στην Εφαρμογή. Τα δεδομένα διατηρούνται για 2 έτη με σκοπό την αποστολή προωθητικών ενημερώσεων για την Υπηρεσία.

Εάν απενεργοποιήσετε τον λογαριασμό σας από το μενού “Στοιχεία χρήστη” και επιλέξετε “Διαγραφή προφίλ” ή κατόπιν επικοινωνίας με την Εξυπηρέτηση Πελατών, ο ΟΤΕ θα διαγράψει τα δεδομένα που αναφέρονται στην ενότητα 3, χωρίς να υπάρχει δυνατότητα ανάκτησής τους με εξαίρεση τα ακόλουθα δεδομένα:

- Τα στοιχεία εισόδου email ή/ και κινητό τηλέφωνο του χρήστη διατηρούνται για (1) έτος από την υλοποίηση της διαγραφής του χρήστη, εφόσον έχετε πραγματοποιήσει τουλάχιστον (1) μία παραγγελία, για τη διασφάλιση της εταιρίας από την χρήση προνομίων των νέων χρηστών της υπηρεσίας από παλιούς χρήστες που επανεγγράφονται.
- Σε περίπτωση που κάποιος χρήστης υποστεί φραγή πρόσβασης στο BOX σύμφωνα με όσα αναφέρονται στους Όρους Χρήσης του BOX (<https://box.gr/terms>- βλ. παράγραφο Δ.4), διατηρούμε τα στοιχεία εισόδου email ή/ και κινητό προς αποφυγή μη ορθής χρήσης (misuse) της εφαρμογής.
- Τα δεδομένα από τις παραγγελίες διατηρούνται για (1) ένα έτος από την εκτέλεση της παραγγελίας για σκοπούς εξυπηρέτησης πελατών και για (12) δώδεκα έτη από την εκτέλεση της παραγγελίας για φορολογικούς σκοπούς.
- Οι αξιολογήσεις καταστημάτων και πιάτων, διατηρούνται ανώνυμα μετά από διαγραφή του χρήστη που τις πραγματοποίησε.
- Σε περίπτωση που κάποια παραγγελία σας δεν έχει ακόμα παραδοθεί ή στην περίπτωση που έχετε υποβάλλει κάποιο παράπονο αναφορικά με την χρήση της Υπηρεσίας, της Ιστοσελίδας ή της Εφαρμογής ή σε περίπτωση οποιασδήποτε εκκρεμότητας αφορά την συμβατική μας σχέση, ο ΟΤΕ ενδέχεται να διατηρήσει προσωπικά σας δεδομένα ακόμα και μετά την με οποιοδήποτε τρόπο κατάργηση του λογαριασμού σας μέχρι την οριστική διευθέτηση της μεταξύ μας διαφοράς.

7. Ο ΟΤΕ θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα και για άλλους σκοπούς;

Ο ΟΤΕ δεν θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα για άλλους σκοπούς πέρα από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση που Ο ΟΤΕ επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας στοιχεία για άλλους σκοπούς, θα το κάνει μόνον αφού σας ενημερώσει σχετικά και λάβει την ρητή σας συγκατάθεση.

Με βάση την συγκατάθεσή σας ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω SMS, e-mail, push notifications ή και μέσω των social media, για να σας στέλνουμε προσωποποιημένες προσφορές και προτάσεις, που ανταποκρίνονται καλύτερα στις δικές σας προτιμήσεις και ανάγκες καθώς και για να σας παρουσιάζουμε εξατομικευμένες προσφορές

μέσα από την εφαρμογή. Στην περίπτωση αυτή, τα δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας, όπως περιγράφονται στην ενότητα 3, θα χρησιμοποιηθούν επιπρόσθετα και για τον σκοπό αυτό. Μπορείτε να αλλάξετε τις ρυθμίσεις επικοινωνίας από το μενού του προφίλ του χρήστη σας, επιλέγοντας : Όροι χρήσης και εξατομίκευσης - Όροι εξατομίκευσης, στην Εφαρμογή ή στην Ιστοσελίδα. Το σχετικό ενημερωτικό κείμενο με το οποίο παρέχεται η σχετική συγκατάθεση βρίσκεται για χρήστες της Εφαρμογής και για χρήστες της Ιστοσελίδας [εδώ](#). Μπορείτε να διαχειριστείτε τη συγκατάθεσή σας, εφόσον επιθυμείτε μέσα από το προφίλ σας και συγκεκριμένα στην ενότητα : Όροι χρήσης και εξατομίκευσης.

8. Ποιοι είναι οι αποδέκτες και για ποιο σκοπό τους διαβιβάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα;

Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων ενδέχεται να είναι τρίτες εταιρίες με τις οποίες συνεργαζόμαστε και συγκεκριμένα:

- η εταιρία Desquared Υπηρεσίες Πληροφορικής Α.Ε. η οποία εδρεύει στην Ελλάδα και παρέχει την ανάπτυξη και υποστήριξη της υπηρεσίας καθώς και υπηρεσίες παράδοσης.
- η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «COSMOTE PAYMENTS ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΑΕ» μέσω της οποίας πραγματοποιείται η εκκαθάριση των συναλλαγών σας όταν πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων/υπηρεσιών με την χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας . Η COSMOTE Payments υπό την ιδιότητά της ως αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ηλεκτρονικών πληρωμών λειτουργεί ως Ανεξάρτητη Υπεύθυνη Επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, που σχετίζονται με την συναλλαγή σας.
- η εταιρία Ogilvy One Ανώνυμη Εταιρία Επικοινωνίας η οποία εδρεύει στην Ελλάδα και παρέχει την υποστήριξη των διαγωνισμών
- η εταιρεία Care Direct ΑΕ η οποία εδρεύει στην Ελλάδα και παρέχει την υποστήριξη των διαγωνισμών
- η εταιρία MoEngage Inc. η οποία εδρεύει στο Palo Alto, CA 94306, USA και παρέχει τη δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων στη συσκευή σας
- η εταιρία Lucent η οποία εδρεύει στη Φρανκφούρτη, Γερμανία και παρέχει τη δυνατότητα εμφάνισης προωθητικών ενεργειών μέσα στην εφαρμογή

Στις περιπτώσεις αυτές οι τρίτες αυτές εταιρίες είναι εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του ΟΤΕ, δηλαδή συνεργάτες ΟΤΕ, οι οποίοι αναλαμβάνουν την εκτέλεση ενός συγκεκριμένου έργου ακολουθώντας τις οδηγίες μας και εφαρμόζοντας τις αυστηρές διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο ΟΤΕ εξακολουθεί να έχει την ευθύνη αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ θα διαβιβάσει τα απαραίτητα στοιχεία που αφορούν την κάθε παραγγελία σας (ονοματεπώνυμο, διεύθυνσή σας, παραγγελία φαγητού) στον εστιατόριο της επιλογής σας με σκοπό την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Οι συνεργαζόμενες αυτές εταιρίες – εστιατόρια λειτουργούν ως ανεξάρτητοι υπεύθυνοι επεξεργασίας ως προς την επεξεργασία των δεδομένων για τον σκοπό της ολοκλήρωσης της παραγγελίας.

Η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για τους ανωτέρω σκοπούς από τους συνεργάτες μας πραγματοποιείται κυρίως εντός Ελλάδας και Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε). Σε περίπτωση που συνεργαστούμε με εταιρίες εκτός Ε.Ε, αυτές θα επεξεργαστούν τα δεδομένα σας, μόνο μετά από εντολή μας και σε περίπτωση που υπάρχει απόφαση επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή εάν συμφωνηθούν οι κατάλληλες ρήτρες που διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Πέραν των παραπάνω εταιριών, ο ΟΤΕ δεν επεξεργάζεται και δεν δημοσιοποιεί τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτους με εξαίρεση τις περιπτώσεις που η κοινοποίηση /διαβίβαση τους επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

9. Ποια είναι τα δικαιώματά σας ως χρήστη της Υπηρεσίας, σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων;

Τα δικαιώματά που μπορείτε να ασκήσετε περιλαμβάνουν:

Δικαίωμα πρόσβασης: Έχετε το δικαίωμα να λάβετε ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα σας που επεξεργαζόμαστε (π.χ. τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους τύπους δεδομένων, τους αποδέκτες στους οποίους κοινοποιούνται, το χρονικό διάστημα για το οποίο διατηρούνται) και να σας χορηγήσουμε αντίγραφα αυτών.

Δικαίωμα διόρθωσης: Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση των δεδομένων σας (π.χ. διόρθωση της διεύθυνσης, στοιχείων επικοινωνίας, αριθμού ταυτότητας).

Δικαίωμα διαγραφής: Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων σε περίπτωση που αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους υποβλήθηκαν σε επεξεργασία ή σε περίπτωση που ανακαλέσατε τη συγκατάθεση με βάση την οποία τα συλλέξαμε και επεξεργαστήκαμε.

Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας: Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας για συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. δεν θέλω να λαμβάνω ενημερώσεις στο email για λόγους marketing).

Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στις περιπτώσεις που δεν επιθυμείτε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να:

- στείλετε e-mail στο customerprivacy@cosmote.gr, ή
- επιστολή στη διεύθυνση Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE, Λ. Κηφισίας 99, 15124, Μαρούσι με θέμα «Άσκηση δικαιωμάτων προσωπικών δεδομένων»

αναφέροντας το ονοματεπώνυμό σας και τον αριθμό σύνδεσης του κινητού ή του σταθερού τηλεφώνου σας.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι δεν ικανοποιήσαμε επαρκώς το αίτημά σας, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία μέσω ειδικής διαδικτυακής πύλης στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αθήνα, Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 | τηλ: +30 210 6475600). Αναλυτικές οδηγίες υποβολής καταγγελίας παρέχονται στην ιστοσελίδα της Αρχής. Ο ΟΤΕ θα απαντήσει δωρεάν στα αιτήματά σας χωρίς καθυστέρηση εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις ενδέχεται η προθεσμία αυτή να παραταθεί για δύο (2) μήνες εάν αυτό απαιτείται λόγω της πολυπλοκότητας του αιτήματός σας. Σε κάθε περίπτωση θα σας ενημερώσουμε για την εν λόγω παράταση και για τον λόγο της καθυστέρησης.

Εάν κρίνουμε ότι το αίτημά σας είναι προδήλως αβάσιμο ή υπερβολικό διατηρούμε το δικαίωμα να ζητήσουμε την καταβολή εύλογου τέλους για την ικανοποίησή του λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για την εκτέλεσή του ή ακόμα και να αρνηθούμε να δώσουμε συνέχεια στο αίτημά σας.

10. Τι είδους μέτρα εφαρμόζονται για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων;

Ο ΟΤΕ λαμβάνει κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με το θέμα αυτό μπορείτε να δείτε στη [Γενική Ενημέρωση αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών σας Δεδομένων \(General Data Privacy Notice\)](#).

Το παρόν κείμενο ενημέρωσης αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων τροποποιήθηκε τελευταία φορά στις 22/02/2024.