

Γενική Ενημέρωση σχετικά με την Επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων από τον ΟΤΕ (Data Privacy Notice)

Η προστασία των δεδομένων σας είναι για εμάς **προτεραιότητα**. Εμείς, στον ΟΤΕ καταλαβαίνουμε πλήρως το πόσο σημαντική είναι η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Το κείμενο αυτό αποτελεί παράρτημα των Γενικών Όρων παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ, καθώς και κινητής τηλεφωνίας και καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τους οποίους η εταιρεία με την επωνυμία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και δ.τ. «ΟΤΕ Α.Ε.» ή «ΟΤΕ» ή «COSMOTE», έδρα Μαρούσι (Λ.Κηφισίας αρ. 99), ΑΦΜ 094019245, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών, αριθ. Γ.Ε.Μ.Η. 1037501000 (**εφεξής η Εταιρεία**) επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας και Internet, καθώς και κινητής τηλεφωνίας. Το παρόν κείμενο αφορά τόσο τους **συνδρομητές**, όσο και τους **χρήστες** των συνδέσεων σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς και **όσους χρησιμοποιούν το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας με περιαγωγή** (roamers). Επίσης, αφορά τους **καλούμενους από τους συνδρομητές ΟΤΕ (σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας) συνδρομητές** άλλων τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Γι' αυτό λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια και την ορθή διαχείριση των δεδομένων σας.

1. Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε;

Με τον όρο προσωπικά δεδομένα εννοούμε κάθε πληροφορία που σας αφορά και μέσω αυτής μπορούμε να σας αναγνωρίσουμε. Η αναγνώριση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω μιας συγκεκριμένης πληροφορίας είτε μέσα από έναν πιθανό συνδυασμό πληροφοριών που έχουμε στη διάθεσή μας.

Η Εταιρεία ως πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για τους σκοπούς που περιγράφονται στην Ενότητα «3. Για ποιους σκοπούς επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα;», επεξεργάζεται τις εξής κατηγορίες προσωπικών δεδομένων:

1.1 Απλά Προσωπικά Δεδομένα

1.1.1 Δεδομένα που προκύπτουν προσυμβατικά ή από την σύμβασή σας με την Εταιρεία(εφεξής Δεδομένα Σύμβασης)

όπως το ονοματεπώνυμό σας, αριθμός δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατηρίου ή άλλου εγγράφου που χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση, αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ), διεύθυνση εγκατάστασης ή/και αποστολής λογαριασμού, είδος προγράμματος ή/και πακέτα που αγοράζετε, ημερομηνία γέννησης, επάγγελμα, εθνικότητα, στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, email), αριθμός σύνδεσης που ενεργοποιείτε στο δίκτυο της Εταιρείας, στοιχεία παρόχου (σε περίπτωση αιτήματος φορητότητας), ΑΜΚΑ, ημερομηνία σύναψης / λήξης της μεταξύ μας σύμβασης, όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης για τη σύνδεση σε υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Σημειώνεται ότι στην περίπτωση ειδικών τιμολογιακών προγραμμάτων (π.χ. προγράμματα που απευθύνονται σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες), επεξεργαζόμαστε σε πολύ περιορισμένο βαθμό δεδομένα ειδικών κατηγοριών (π.χ. πιστοποιητικό αναπηρίας), προκειμένου να συναφθεί η σχετική σύμβαση.

Σχετικά με τα δεδομένα που επεξεργαζόμαστε για τη διενέργεια προσυμβατικού ελέγχου, μπορείτε να ενημερωθείτε στην ενότητα «3.3.7 Για τη διενέργεια προσυμβατικού πιστοληπτικού ελέγχου, με σκοπό τη διαφύλαξη των νόμιμων επιχειρηματικών συμφερόντων μας, την πρόληψη της τηλεπικοινωνιακής απάτης και την διαφύλαξη των συμφερόντων των υποψήφιων πελατών μας».

1.1.2 Δεδομένα σχετικά με τον τερματικό εξοπλισμό (εφεξής Δεδομένα Εξοπλισμού),

που χρησιμοποιείτε για τη σύνδεσή σας στο δίκτυο μας, όπως ο αριθμός IMEI της κινητής συσκευής ή των συσκευών που έχετε ενεργοποιήσει στο δίκτυό μας, ο αριθμός κάρτας SIM, ο σειριακός αριθμός, η IP διεύθυνση, το μοντέλο και η MAC Address του Router.

1.1.3 Πληροφορίες σχετικές με τον λογαριασμό σας, την πληρωμή του ή/και τις ανανεώσεις χρόνου ομιλίας καρτοκινητής (εφεξής Δεδομένα Τιμολόγησης),

όπως στοιχεία χρέωσης ή/και ανανέωσης χρόνου ομιλίας, ημερομηνία και ποσό πληρωμής, τρόπος πληρωμής (π.χ. πληρωμή σε κατάστημα ή πληρωμή μέσω του application My COSMOTE, μέσω πιστωτικής κάρτας, πάγια εντολή), στοιχεία πιστωτικών καρτών στα οποία εφαρμόζονται τεχνικές ψευδωνυμοποίησης, IBAN.

1.1.4 Δεδομένα που αφορούν τις μεταξύ μας επικοινωνίες (εφεξής Δεδομένα Εξυπηρέτησης),

όπως ιστορικό των επικοινωνιών σας με την Εταιρεία και συγκεκριμένα η καταγεγραμμένη συνομιλία σας με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών για σκοπούς απόδειξης συναλλαγής ή για παρόμοιους νόμιμους επαγγελματικούς σκοπούς, οι καταγεγραμμένες οδηγίες που δώσατε στο αυτόματο σύστημα IVR (Interactive Voice Response), οι οποίες διατηρούνται σε μορφή κειμένου (voice to text), αιτήματα / παράπονά σας προς την Εξυπηρέτηση Πελατών ή κατάστημα ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο επικοινωνήσατε μαζί μας (π.χ. μέσω e-mail, chat, εταιρικό πωλητή), χρόνος και τρόπος επίλυσης των παραπόνων σας, βλάβες που έχετε δηλώσει και χρόνος αποκατάστασής τους.

1.1.5 Δεδομένα Χρήσης Υπηρεσιών (εφεξής Δεδομένα Χρήσης)

Δεδομένα που αφορούν την η συνολική χρήση υπηρεσιών τηλεφωνίας και internet π.χ. συγκεντρωτικά δεδομένα όπως απεικονίζονται στον λογαριασμό, δεδομένα σχετικά με τη σύνδεσή και χρήση του internet.

1.1.6 Δεδομένα που αφορούν προωθητικές ενέργειες (εφεξής Δεδομένα Προωθητικών Ενεργειών),

όπως πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές που έχετε λάβει (π.χ. ημερομηνία / ώρα αποστολής μηνυμάτων ή τηλεφωνικής επικοινωνίας, είδος προσφοράς), πληροφορίες σχετικά με την ανταπόκρισή σας σε αυτές.

1.1.7 Δεδομένα που αφορούν τη συμμετοχή σας σε έρευνες

(εφεξής Δεδομένα Ερευνών),

όπως πληροφορίες για τις έρευνες που έχετε λάβει / συμμετάσχει, οι απαντήσεις σας στις έρευνες.

1.1.8 Δεδομένα που αφορούν σε δώρα / παροχές (εφεξής Δεδομένα Παροχών),

όπως πληροφορίες για τα δώρα που σας έχουν αποδοθεί, οι σχετικές επικοινωνίες που έχετε λάβει, η ημερομηνία /ώρα που τα ενεργοποιήσατε, το MSISDN του αποδέκτη του δώρου.

1.1.9 Δεδομένα Ποιότητας Δικτύου

δεδομένα που προκύπτουν από μετρήσεις σχετικά με την ποιότητα του δικτύου μας (π.χ ταχύτητας συγχρονισμού, διακοπές της γραμμής, σφάλματα, θόρυβος, τεχνικός δείκτης εμπειρίας πελάτη σταθερής τηλεφωνίας).

1.2 Δεδομένα Επικοινωνίας

Στα Δεδομένα Επικοινωνίας περιλαμβάνονται:

1.2.1 Δεδομένα Κίνησης (εφεξής Δεδομένα Κίνησης)

Ως δεδομένα κίνησης εννοούμε τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή της χρέωσής της. Στα δεδομένα κίνησης μπορεί να περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο αριθμός, η διεύθυνση, η ταυτότητα της σύνδεσης ή του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή ή και χρήστη, τα δεδομένα τοποθεσίας, οι κωδικοί πρόσβασης, η ημερομηνία και η ώρα έναρξης και λήξης, αλλά και η διάρκεια της επικοινωνίας, ο όγκος των διαβιβασθέντων δεδομένων, καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πρωτόκολλο, τη μορφοποίηση, τη δρομολόγηση της επικοινωνίας το δίκτυο από το οποίο προέρχεται ή στο οποίο καταλήγει η επικοινωνία. **Στα Δεδομένα Κίνησης που επεξεργαζόμαστε εμπεριέχονται και δεδομένα συνδρομητών άλλων δικτύων (ο αριθμός σύνδεσής τους), που κλήθηκαν από τους συνδρομητές σταθερής /κινητής τηλεφωνίας, καθώς και δεδομένα συνδρομητών ξένων δικτύων, οι οποίοι περιάγονται στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας (roamers).**

Στα δεδομένα κίνησης που επεξεργαζόμαστε περιλαμβάνονται:

- Για την κινητή και σταθερή τηλεφωνία:
 - ✓ η ημερομηνία, η ώρα και η διάρκεια μιας σύνδεσης, ο δικός σας αριθμός τηλεφώνου και ο αριθμός τηλεφώνου του ατόμου που καλείτε ή στέλνετε SMS (είτε είστε συνδρομητής μας είτε συνδρομητής άλλου δικτύου), ο αριθμός της κάρτας SIM (IMSI) (για συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας και περιαγωγής) και ο αριθμός της συσκευής κινητής τηλεφωνίας (IMEI) από την οποία έγινε η κλήση ή στέλνετε SMS (μόνο για συνδρομητές κινητής).
 - ✓ δεδομένα τοποθεσίας (για συνδρομητές κινητής και συνδρομητές περιαγωγής) που είναι απαραίτητα για να διασφαλιστεί ότι μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις

τηλεφωνικές μας υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή και που είναι απαραίτητα για τη μεταφορά της επικοινωνίας μέσω του δικτύου μας.

- ✓ Μηνύματα που δέχεστε ή αφήνετε στον Τηλεφωνητή καθώς και μηνύματα (SMS/MMS), τα οποία δεν παραδόθηκαν στον παραλήπτη.

- Για την σύνδεση με το Internet:

- ✓ η ημερομηνία, η ώρα και η διάρκεια της σύνδεσής σας με το Internet (internet session), το Username, το password και το email, που χρησιμοποιήσατε για την ενεργοποίηση της σύνδεσής σας (για συνδρομητές κινητής), η διεύθυνση IP με την οποία συνδεθήκατε, η MAC address και ο αριθμός συσκευής κινητής τηλεφωνίας (IMEI) από την οποία συνδεθήκατε με το Internet (για συνδρομητές κινητής).
- ✓ Πληροφορίες σχετικά με τις ιστοσελίδες που επισκεφθήκατε (urls) που είναι απαραίτητες για την δρομολόγησή σας στο σημείο του site που επιθυμείτε να επισκεφθείτε.

1.2.2 Δεδομένα Θέσης (εφεξής Δεδομένα Θέσης)

Ως δεδομένα θέσης εννοούμε τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή από μια υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υποδεικνύουν τη γεωγραφική θέση του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή ή χρήστη μιας διαθέσιμης στο κοινό, υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών (όπως πχ είναι ο σταθμός βάσης κινητής τηλεφωνίας, που εξυπηρετήσε την εξερχόμενη κλήση σας).

1.2.3 Μηνύματα που λαμβάνετε ή αφήνετε στον τηλεφωνητή

Σε περίπτωση που η υπηρεσία τηλεφωνητή είναι ενεργοποιημένη για τη σύνδεση σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας σας, θα αποθηκεύσουμε το μήνυμά σας προκειμένου να μπορέσετε στην συνέχεια να το ακούσετε.

Ο τρόπος που επεξεργαζόμαστε τα Δεδομένα Κίνησης και τα Δεδομένα Θέσης ρυθμίζεται από ειδική νομοθεσία αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Οδηγία 58/2002), η οποία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον Ν. 3471/2006, σε συνδυασμό με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και τον Ν. 4624/2019.

Βρείτε τη σχετική νομοθεσία [εδώ](#) (GDPR) και [εδώ](#) (Ν. 3471/2006) και [εδώ](#) (Ν 4624/2019).

2 Τι είναι η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων;

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων είναι κάθε είδους πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται στα προσωπικά σας δεδομένα ή σε ομάδες προσωπικών δεδομένων, όπως για παράδειγμα η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διαγραφή, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινοποίηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

Φυσικά όσα μας εμπιστευτείτε θα είναι ασφαλή, και αυτό, γιατί:

- διατηρούμε μόνο τα απολύτως αναγκαία προσωπικά δεδομένα, ανάλογα με τον σκοπό της επεξεργασίας,
- επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα με τρόπο που εγγυάται την ασφάλεια και την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη πρόσβαση και επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, αξιοποιώντας τα κατάλληλα τεχνικά ή οργανωτικά μέτρα.

Ακόμα, θέλουμε να σας διαβεβαιώσουμε πως εμείς, , δεν επεξεργαζόμαστε, ούτε αποθηκεύουμε το περιεχόμενο της επικοινωνίας σας που διενεργείται μέσω του δικτύου μας με εξαίρεση τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 6.

Σημειώνουμε ότι το παρόν αποτελεί το γενικότερο ενημερωτικό κείμενο της Εταιρείας αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων κατά την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Σε περίπτωση που ενεργοποιήσετε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρεία **πλην των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ ή/και κινητής τηλεφωνίας**, παρακαλούμε να αναζητήσετε περισσότερες πληροφορίες, που παρέχονται μέσω ειδικότερων όρων ενημέρωσης για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων ανά υπηρεσία [εδώ](#) ή στο site ή/και mobile application της αντίστοιχης υπηρεσίας. Οι ειδικότεροι όροι που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για την παροχή μιας υπηρεσίας ερμηνεύονται σε συνδυασμό με τους παρόντες όρους.

3 Για ποιους σκοπούς επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα;

3.1 Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας για να εξυπηρετήσουμε τη σύμβασή σας ή για την λήψη μέτρων κατά το προσυμβατικό στάδιο.

Για να εξυπηρετήσουμε τη συμβατική μας σχέση, επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα που αναφέρονται στην ενότητα «1. Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργαζόμαστε;», με σκοπό:

3.1.1 την κατάρτιση σύμβασης παροχής υπηρεσιών σταθερής και internet ή κινητής ή για να υποβάλετε αίτηση με σκοπό τη σύναψή της,

Για να γίνετε συνδρομητής μας, θα σας ζητήσουμε πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να συνάψουμε τη σύμβαση, όπως ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ, Διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο ή/και e-mail). Επίσης, θα σας ζητήσουμε αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας όπως ταυτότητα ή διαβατήριο.

3.1.2 την παροχή των υπηρεσιών μας και τη μετάδοση της επικοινωνίας σας στο δίκτυο μας ή και σε άλλα δίκτυα παρόχων σε περίπτωση περιαγωγής σε πάροχο δικτύου εντός ή εκτός Ε.Ε.

Για την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τη μετάδοση της επικοινωνίας σας επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Κίνησης & Θέσης, όπως αυτά αναφέρονται ανωτέρω και τα ανταλλάσσουμε με άλλους παρόχους για να διασφαλίσουμε ότι μπορείτε να επικοινωνείτε

με συνδρομητές άλλων παρόχων καθώς και για να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες μας όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό.

Στην περίπτωση αποστολής γραπτών μηνυμάτων από συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιείται είτε η “παραδοσιακή» τεχνολογία των sms (ή mms), η οποία κάνει χρήση του δικτύου κινητής τηλεφωνίας είτε η τεχνολογία RCS (Rich Communication Service), η οποία έχει την εμπορική ονομασία «Message+». Το RCS είναι μία υπηρεσία IP messaging, η οποία παρέχεται από την εταιρεία Deutsche Telekom AG (στο εξής αναφερόμενη ως Deutsche Telekom) με έδρα στη Βόννη Γερμανίας, (Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113) σύμφωνα με τους όρους παροχής που είναι διαθέσιμοι [εδώ](#). Η Deutsche Telekom αποτελεί και τον υπεύθυνο επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων, όταν αποστέλλετε μηνύματα μέσω της υπηρεσίας Message+. Μπορείτε να ενημερωθείτε για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων κατά την χρήση της υπηρεσίας Message+ [εδώ](#).

3.1.3 την εξυπηρέτηση των αιτημάτων σας και την ταυτοποίησή σας.

Για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων σας μέσω των καναλιών εξυπηρέτησης της Εταιρείας (π.χ. τηλεφωνικό κέντρο, δίκτυο καταστημάτων), επεξεργαζόμαστε δεδομένα σας για να σας ταυτοποιήσουμε και για να εξυπηρετήσουμε τα αιτήματά σας. Στα αιτήματα περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, αιτήματα για ενημέρωση, αιτήματα άσκησης δικαιωμάτων, παράπονα ή καταγγελίες που λαμβάνουμε μέσω αρμόδιων Αρχών (π.χ. ΕΕΤΤ, Συνήγορος του Καταναλωτή, ΑΠΔΠΧ, ΑΔΑΕ).

3.1.4 τη χρέωσή σας ανάλογα με τη χρήση της κάθε υπηρεσίας, την επαλήθευση της διαδικασίας χρέωσης και την πληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τη χρέωση των υπηρεσιών μας επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Σύμβασης και Δεδομένα Κίνησης, προκειμένου να διαμορφώσουμε το τιμολόγιο σας. Για την πληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών, επεξεργαζόμαστε επιπλέον πληροφορίες, όπως το σημείο που εξοφλήσατε το λογαριασμό, καθώς και Δεδομένα Τιμολόγησης (το μέσο πληρωμής, στοιχεία πιστωτικής/ χρεωστικής κάρτας, εφόσον χρησιμοποιήθηκε ή / και το IBAN, σε περίπτωση πληρωμής με πάγια εντολή).

Επίσης, για την επαλήθευση της ορθής λειτουργίας της διαδικασίας χρέωσης και τον εντοπισμό πιθανών λανθασμένων χρεώσεων, επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Κίνησης, Δεδομένα Τιμολόγησης και περιορισμένα Δεδομένα Σύμβασης, προκειμένου να πραγματοποιήσουμε δειγματοληπτικούς ελέγχους.

Επιπλέον, γίνεται επεξεργασία στα SMS που προέρχονται από δίκτυα εξωτερικού, με απώτερο σκοπό τη σωστή χρέωση τους και την πληρωμή των διασυνδέσεων, καθώς και την προστασία του δικτύου από την μαζική αποστολή μηνυμάτων sms, τα οποία προέρχονται από επικίνδυνους προορισμούς.

3.1.5 Τη βλαβοδιαχείριση του δικτύου μας και των πληροφοριακών συστημάτων μας

Η Εταιρεία συλλέγει και επεξεργάζεται **Δεδομένα Κίνησης (στα οποία περιλαμβάνονται και δεδομένα θέσης)** των συνδρομητών και χρηστών και **Δεδομένα Σύμβασης**, με

σκοπό την παροχή αποτελεσματικής βλαβοδιαχείρισης. Στα Δεδομένα Κίνησης που επεξεργαζόμαστε για σκοπούς βλαβοδιαχείρισης εμπεριέχονται και δεδομένα συνδρομητών άλλων δικτύων (και κυρίως ο αριθμός σύνδεσής τους), που κλήθηκαν από τους συνδρομητές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και δεδομένα συνδρομητών ξένων δικτύων, οι οποίοι περιάγονται στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας (roamers).

Τα δεδομένα αξιοποιούνται:

- για την εκτέλεση προληπτικών ενεργειών στο δίκτυό μας, ώστε να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- για την αντιμετώπιση συγκεκριμένου προβλήματος του δικτύου μας, το οποίο εσείς μας αναφέρετε και πιθανόν να αφορά στην κάλυψη ή στην ποιότητα του δικτύου όπως διακοπή κλήσεων, κακή ποιότητα κλήσεων, χαμηλή ταχύτητα πρόσβασης, συχνές αποσυνδέσεις από το Internet κτλ. Στις περιπτώσεις αυτές ανατρέχουμε στα Δεδομένα σας, προκειμένου να εντοπίσουμε εάν πρόκειται για ένα γενικευμένο πρόβλημα της περιοχής ή εάν αφορά μόνο την δική σας σύνδεση με σκοπό την αποτελεσματική και κατά το δυνατόν γρήγορη αντιμετώπιση του προβλήματος.
- για την επίλυση των προβλημάτων στην λειτουργία των πληροφοριακών μας συστημάτων, τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών μας και την τιμολόγησή τους, όπως για παράδειγμα την βλαβοδιαχείριση συστημάτων τιμολόγησης.
- Για τον υπολογισμό του **τεχνικού δείκτη εμπειρίας πελάτη σταθερής τηλεφωνίας**, ο οποίος υπολογίζεται με βάση μετρήσεις που πραγματοποιούνται στο δίκτυό μας, για τις οποίες λαμβάνονται υπόψη συγκεκριμένα περιστατικά που υποδεικνύουν την ύπαρξη τεχνικής βλάβης όπως τις αποσυνδέσεις σας από το δίκτυο, τον αριθμό των ανεπιτυχών κλήσεων και άλλα.

3.1.6 Την επικοινωνία μαζί σας και την ενημέρωσή σας για θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση της σύμβασής σας.

Προκειμένου να σας ενημερώσουμε για θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση της σύμβασής μας, όπως π.χ. για να σας ενημερώσουμε σχετικά με την έκδοση του λογαριασμού σας ή για αιτήματα που έχετε υποβάλει, επικοινωνούμε μαζί σας μέσω email, sms, ταχυδρομικά, τηλεφωνικά ή/και αυτοματοποιημένα μέσω του συστήματος φωνητική εντολής «interactive voice response» (IVR) για την επικείμενη λήξη του συμβολαίου σας.

3.1.7 Στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας και σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, διατηρούμε το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων σας σε συνεργαζόμενες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών σύμφωνα με τον Ν. 3758/2009 ή την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, με σκοπό την ενημέρωσή σας για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής τους, κατ' εντολή και για λογαριασμό μας. Στο πλαίσιο αυτό διαβιβάζουμε Απλά Προσωπικά Δεδομένα στις πιο κάτω αναφερόμενες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και σε συνεργαζόμενα δικηγορικά γραφεία.

Για τον σκοπό αυτόν συνεργαζόμαστε με τις εταιρείες:

- INTRUM ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΑΘΗΝΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί την εν λόγω λίστα αναρτώντας την ανανεωμένη λίστα στην παρούσα Πολιτική. Επιπλέον, διατηρεί το δικαίωμα διαβίβασης των προσωπικών σας δεδομένων σε συνεργαζόμενα με εμάς δικηγορικά γραφεία με σκοπό τη δικαστική διεκδίκηση ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τη δικαστική επίλυση των μεταξύ μας διαφορών. Οι συνεργαζόμενοι με εμάς δικηγόροι ή/και γραφεία ενδέχεται στο πλαίσιο της εντολής τους να επιδιώξουν τη φιλική επίλυση της μεταξύ μας διαφοράς πριν την ενδεχόμενη προσφυγή στα δικαστήρια καλώντας στα τηλέφωνα επικοινωνίας που τους διαβιβάζουμε ή ακόμα και με αποστολή επιστολής, χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας πχ τηλέφωνα, ηλεκτρονική αλληλογραφία, fax κλπ.

3.2 Επεξεργάζομαστε τα προσωπικά σας δεδομένα με βάση τη συγκατάθεσή σας.

Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα στηριζόμενη και σε άλλη βάση επεξεργασίας, όπως η συγκατάθεσή σας.

Μετά από δική σας συγκατάθεση, θα επεξεργαστούμε συνδυαστικά τα προσωπικά σας δεδομένα, που θα αντλήσουμε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, προκειμένου να δημιουργήσουμε το ατομικό σας προφίλ συνδρομητή με βάση τις προσωπικές σας προτιμήσεις.

Η δημιουργία προφίλ είναι μορφή αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας, μέσω της οποίας μπορούμε να αξιολογούμε ορισμένες προτιμήσεις σας, όπως να προβλέψουμε προϊόντα που μπορεί να σας ενδιαφέρουν και να σας αποστείλουμε σχετικές ενημερώσεις/διαφημίσεις που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντά σας.

Διαβάστε το κείμενο με το οποίο παρέχεται η σχετική συγκατάθεση [εδώ](#).

Επίσης κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα (πχ για την παραγγελία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και για αιτήματα

συνδρομητών και θέματα λογαριασμών των συνδρομητών) κατόπιν σχετικής σας ενημέρωσης προβαίνουμε σε καταγραφή των τηλεφωνικών μας συνομιλιών.

3.3 Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα με βάση το έννομο συμφέρον της Εταιρείας ή των συνδρομητών μας

Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα στηριζόμενη στα **έννομα συμφέροντά μας** λαμβάνοντας πάντα υπόψη μας και τα δικά σας δικαιώματα και συμφέροντα ως καταναλωτή. Τα συγκεκριμένα είδη επεξεργασίας που βασίζονται στο έννομο συμφέρον μας, πραγματοποιούνται μετά από προσεκτική στάθμιση των εννόμων συμφερόντων μας σε σχέση με την ανάγκη προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων και περιορίζονται στην απολύτως αναμενόμενη και αναγκαία επεξεργασία, η οποία είναι συμβατή με τη συναλλακτική μας σχέση. Τα είδη αυτά επεξεργασίας αναλύονται ακολούθως:

3.3.1 Για την άμεση εμπορική προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών μας.

Επεξεργαζόμαστε περιορισμένο εύρος των προσωπικών σας δεδομένων και συγκεκριμένα, Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Χρήσης, Δεδομένα Τιμολόγησης, Δεδομένα Εξυπηρέτησης, Δεδομένα Τερματικού Εξοπλισμού και Δεδομένα Προωθητικών Ενεργειών για την άμεση εμπορική προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών. Η εν λόγω επεξεργασία **είναι περιορισμένη** και αποσκοπεί αποκλειστικά και μόνο στην υποβολή προτάσεων και προσφορών που αφορούν την προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών με αυτά που ήδη διατηρείτε και που είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες σας. Παραδείγματα τέτοιων μηνυμάτων είναι μηνύματα για προσφορές στο δίκτυο καταστημάτων μας, ανανεώσεις συμβολαίων και pre-paid καρτών, αναβάθμιση ταχύτητας Internet. Η επικοινωνία μας θα πραγματοποιείται στα στοιχεία επικοινωνίας που εσείς μας έχετε γνωστοποιήσει κατά την σύναψη της σύμβασής σας ή σε κάποια συναλλαγή.

Περαιτέρω, επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Εξυπηρέτησης, όπως ερωτήματα, παράπονα, αναφορά βλάβης, χρόνος αναμονής στο τηλεφωνικό κέντρο, αιτήματα για νέες υπηρεσίες, χρόνος επίλυσης βλάβης ή άλλες δυσλειτουργίες υπηρεσιών με σκοπό να σας παρέχουμε δωρεάν πακέτα επικοινωνίας με λεπτά ομιλίας ή/και GB στο κινητό σας που διευκολύνουν την επικοινωνία σας και την πρόσβασή σας στο internet.

Επίσης, με σκοπό να σας προσφέρουμε δώρα ανταπόδοσης (π.χ. πακέτα με δωρεάν λεπτά ομιλίας ή/και GB, εκπρωτικά κουπόνια κ.α.) για τη πιστότητά σας επεξεργαζόμαστε Απλά Προσωπικά Δεδομένα, όπως η ημερομηνία ενεργοποίησης της σύνδεσής σας. Η παροχή δώρων μπορεί να γίνει είτε αυτόματα και να λάβετε σχετική ενημέρωση (π.χ. μέσω sms ή push notification μέσω των εφαρμογών της Εταιρείας) ή να ενημερωθείτε (π.χ. μέσω sms ή push notification μέσω των εφαρμογών του ΟΤΕ) για τα δώρα που δικαιούστε και να τα ενεργοποιήσετε μέσω των εφαρμογών της Εταιρείας.

Επιπλέον, μετά τη λήξη της μεταξύ μας σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο και τη διευθέτηση των μεταξύ μας εκκρεμοτήτων (π.χ. εξόφληση ληξιπρόθεσμων λογαριασμών) και αφού παρέλθει ο χρόνος τήρησης των δεδομένων σας που προβλέπεται από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, η Εταιρεία διατηρεί **μόνο τον αριθμό της σύνδεσής σας** (σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας) χωρίς κανενός άλλου είδους πληροφορία για εσάς προκειμένου να σας

αναγνωρίζουμε ως πρώην πελάτη μας σε περίπτωση επικοινωνίας μαζί σας με σκοπό την επιστροφή σας στο δίκτυό μας.

3.3.2 Για την αποστολή ερευνών ικανοποίησης ή αξιολόγησης προϊόντων, υπηρεσιών ή της εξυπηρέτησης που σας παρέχουμε.

Επεξεργαζόμαστε περιορισμένο εύρος των προσωπικών σας δεδομένων και συγκεκριμένα Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Τιμολόγησης, Δεδομένα Εξυπηρέτησης, Δεδομένα Παροχών και Δεδομένα Εξοπλισμού για την αποστολή ερευνών ικανοποίησης ή αξιολόγησης προϊόντων/υπηρεσιών ή της εξυπηρέτησης που σας παρέχουμε. Οι έρευνες αυτές έχουν τη μορφή ερωτηματολογίου και μπορεί να αποστέλλονται σε εσάς με sms ή μέσω συστήματος IVR, μέσω των εφαρμογών της Εταιρείας, μέσω email, ή να διεξάγονται μέσω εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων. Επίσης, μπορεί να διεξαχθούν κατόπιν ανάθεσης σε συνεργαζόμενες εταιρείες.

Σε περίπτωση που επιλέξετε να συμμετάσχετε σε έρευνα, θα αναλύσουμε τις απαντήσεις σας και ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

3.3.3 Για τον Έλεγχο, τη Διαχείριση και Διασφάλιση Αποπληρωμής Ασυνήθιστα Υψηλών Χρεώσεων των συνδρομητών μας

Επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Κίνησης, Δεδομένα Χρήσης, Δεδομένα Τιμολόγησης, προκειμένου να περιορίσουμε την έκθεσή σας σε χρήση που επιφέρει ασυνήθιστα υψηλές χρεώσεις, καθώς και να διασφαλίσουμε την αποπληρωμή αυτών.

Για τον σκοπό αυτό επεξεργαζόμαστε προσωπικά δεδομένα που σχετίζονται με ασυνήθιστα υψηλή χρέωση ενός συνδρομητή. Η «ασυνήθιστα υψηλή χρέωση» προσδιορίζεται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία περιλαμβάνουν τον μέσο όρο της τιμολογημένης κίνησης του προηγούμενου εξαμήνου και το ποσοστό χρεώσεων της τρέχουσας τιμολογιακής περιόδου άνω του μέσου όρου.

Εφόσον οι προαναφερόμενες χρεώσεις εμπίπτουν στον συνδυασμό των σχετικών κριτηρίων, συμπεριλαμβάνονται στις ημερήσιες εκθέσεις με ασυνήθιστα υψηλή χρέωση συνδρομητών. Κατόπιν, οι περιπτώσεις που απαιτούν έλεγχο και διαχείριση αξιολογούνται από ανθρώπινο παράγοντα και εκτελούνται συγκεκριμένες ενέργειες όπως: (α) αποστολή ενημερωτικού sms για ασυνήθιστα (επαναλαμβανόμενες ή μη) υψηλές χρεώσεις και σχετικό αίτημα με sms για καταβολή του οφειλόμενου ποσού εντός πέντε (5) ημερών, άλλως εφαρμογή φραγής εξερχόμενων κλήσεων, (β) σε περίπτωση επικοινωνίας μαζί σας δίνονται πληροφορίες για την ατιμολόγητη χρήση, ενώ η κλήση ηχογραφείται και διατηρείται σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας Ενημέρωσης.

3.3.4 Για την πρόληψη της τηλεπικοινωνιακής απάτης.

Επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Κίνησης, Δεδομένα Εξοπλισμού και Δεδομένα Τιμολόγησης, προκειμένου να προστατεύουμε τους συνδρομητές μας και να αποτρέπουμε ή να εντοπίζουμε τηλεπικοινωνιακές απάτες.

Για τους λόγους αυτούς προβαίνουμε σε κατάρτιση προφίλ της τηλεπικοινωνιακής σας

κίνησης και σε αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων για την αποτροπή ή τον μετριασμό της απάτης.

Η αυτοματοποιημένη αξιολόγηση της τηλεπικοινωνιακής σας κίνησης προκύπτει από την αξιολόγηση ενδείξεων ασυνήθιστης τηλεπικοινωνιακής κίνησης σε συνδυασμό με τα Δεδομένα Σύμβασης, Δεδομένα Τερματικού Εξοπλισμού και Δεδομένα Τιμολόγησης που σας αφορούν. Αφού διενεργηθεί η εν λόγω αξιολόγηση και εάν διαπιστωθεί από αυτήν ότι υπάρχουν ενδείξεις τηλεπικοινωνιακής απάτης, ενεργοποιούνται αυτοματοποιημένα ενέργειες, όπως για παράδειγμα προσωρινή φραγή εξερχόμενων κλήσεων σε προορισμούς αυξημένου κινδύνου. Η ως άνω επεξεργασία συνιστά κατάρτιση προφίλ και αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, που έχει αντίκτυπο για τους συνδρομητές μας όπως πιθανή προσαρμογή της παρεχόμενης υπηρεσίας (π.χ. προσωρινή φραγή).

3.3.5 Για την διασφάλιση της ασφάλειας του δικτύου μας και των πληροφοριακών μας συστημάτων.

Προκειμένου να αποτρέπουμε ανεξουσιοδότητη πρόσβαση στο δίκτυό μας και στα πληροφοριακά μας συστήματα και να προφυλάξουμε το δίκτυο και τα συστήματά μας έναντι των ηλεκτρονικών επιθέσεων πραγματοποιούμε ενέργειες διαχείρισης της τηλεπικοινωνιακής κίνησης και επεξεργασία δεδομένων κίνησης και θέσης. Έτσι αποτρέπουμε παράνομες και αθέμιτες ενέργειες στο δίκτυό μας και διασφαλίζουμε το απόρρητο των επικοινωνιών σας. Επιπλέον, διατηρούμε αρχεία **καταγραφής**, τα οποία **ενδέχεται να περιλαμβάνουν δεδομένα κίνησης και θέσης των συνδρομητών μας με σκοπό τον έλεγχο της τήρησης των πολιτικών μας και την διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών.**

3.3.6 Για την ενιαία εξυπηρέτησή σας από το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ΟΤΕ

Με σκοπό την **ενιαία εξυπηρέτηση των συνδρομητών μας από το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου δηλαδή καταστήματα που ανήκουν στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ (ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ) ή σε συνεργάτες- franchisees της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ή σε λοιπούς εμπορικούς συνεργάτες του ΟΤΕ)**, πραγματοποιείται αμοιβαία επεξεργασία περιορισμένων δεδομένων σύμβασης μεταξύ του ΟΤΕ και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Για παράδειγμα, **όταν επισκέπτεστε ένα κατάστημα για την πληρωμή λογαριασμών ή την παροχή υπηρεσιών της ΓΕΡΜΑΝΟΣ** για τις οποίες απαιτείται επεξεργασία προσωπικών δεδομένων (π.χ. για την έκδοση παραστατικού), το ονοματεπώνυμό σας εμφανίζεται αυτοματοποιημένα στα συστήματα του καταστήματος. Επίσης, σε περίπτωση που είστε πελάτης της ΓΕΡΜΑΝΟΣ (π.χ. έχετε χορηγήσει στοιχεία για την έκδοση παραστατικού) και αιτηθείτε υπηρεσίες από την Εταιρεία, τα στοιχεία που είναι ήδη διαθέσιμα στη ΓΕΡΜΑΝΟΣ (ΑΦΜ, ονοματεπώνυμο, ΔΟΥ, διεύθυνση) θα εμφανιστούν και στα συστήματα της Εταιρείας με σκοπό την ταχύτερη υποβολή της αίτησής σας. Τέλος, οι πωλητές του δικτύου καταστημάτων έχουν πρόσβαση σε μια συνολική εικόνα των προϊόντων σας, ώστε να σας εξυπηρετούν ενιαία για προϊόντα του ΟΤΕ, αλλά και λοιπά προϊόντα τεχνολογίας, που διατίθενται μέσω του δικτύου καταστημάτων.

3.3.7 Για την διενέργεια αποτελεσματικού πιστοληπτικού ελέγχου από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας

Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής σας στον λογαριασμό κινητής τηλεφωνίας σας, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα γνωστοποίησης των προσωπικών σας δεδομένων στην εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ, η οποία συστάθηκε από όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και διατηρεί αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς (ασυνέπειας) των συνδρομητών-πελατών ως υπεύθυνος επεξεργασίας του αρχείου αυτού. Σκοπός του εν λόγω αρχείου είναι η διενέργεια αποτελεσματικού πιστοληπτικού ελέγχου κατά το προσυμβατικό στάδιο και η εξυγίανση των συναλλαγών στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας.

Η σύσταση της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ έχει εγκριθεί από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) με την υπ' αριθμ. 1/2015 θετική γνωμοδότηση της Αρχής, ενώ περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με τις προϋποθέσεις νόμιμης λειτουργίας της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ έχουν καταγραφεί στην υπ' αριθμ. 28/2017 απόφαση της Αρχής Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Έτσι, η Εταιρεία ως πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ενδέχεται να διαβιβάσει προσωπικά δεδομένα **συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας στην ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ** σε περίπτωση που:

α) ο συνδρομητής παρουσιάζει ληξιπρόθεσμη οφειλή **σε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας** για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των ενενήντα (90) ημερών και για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο των 200€,

β) η σύνδεση του συνδρομητή έχει αποσυνδεθεί από **το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας** ή έχει μεταφερθεί σε άλλο μέσω διαδικασίας φορητότητας αριθμού, χωρίς ο συνδρομητής να εξοφλήσει κανέναν λογαριασμό και αφού έχει αρνηθεί να προβεί σε διακανονισμό εξόφλησης της οφειλής του.

Τα προσωπικά δεδομένα που η Εταιρεία ενδέχεται να διαβιβάσει στην ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ είναι το ΑΦΜ ή ΑΔΤ ή αρ. Διαβατηρίου, το ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο του Συνδρομητή, καθώς και ένδειξη για το αν ο Συνδρομητής ανήκει στην κατηγορία α ή β, όπως αναφέρονται ανωτέρω.

Κάθε συνδρομητής διατηρεί τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης (συμπεριλαμβανομένης και της διόρθωσης) σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ. Γι' αυτό μπορεί να απευθύνεται το αίτημά σας στην Εταιρεία, με τους τρόπους που περιγράφονται [εδώ](#) ή στην εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ (Ριζαρίου 12, Χαλάνδρι, 15233).

Περισσότερες πληροφορίες για την ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ και τη λειτουργία της μπορείτε να βρείτε στο <http://www.telegnous.gr>.

3.3.8 Για τη διενέργεια αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου που απορρέει από τη σύμβασή σας μαζί μας.

Η Εταιρεία παρέχει **υπηρεσίες επί πιστώσει**, δηλαδή με βάση κύκλους τιμολόγησης και εκ των υστέρων πληρωμής αλλά και λόγω παροχής επιδοτήσεων και χορήγησης εξοπλισμού με παρακράτηση κυριότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, επιθυμούμε την προστασία του έννομου συμφέροντός μας για την συναλλαγή με αξιόπιστους συνδρομητές και την αποτροπή της γέννησης ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Για τον λόγο αυτόν **διεξάγουμε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για την πιστοληπτική αξιολόγηση**, η οποία λαμβάνει χώρα: α) για νέους συνδρομητές κατά το προσυμβατικό στάδιο και β) για υφιστάμενους συνδρομητές που αιτούνται νέα υπηρεσία.

Η επεξεργασία αυτή δεν αφορά συνδρομητές καρτοκινητής.

3.3.8.1 Πιστοληπτική αξιολόγηση για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Για την εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου στις υπηρεσίες κινητής επεξεργαζόμαστε με αυτοματοποιημένο τρόπο δεδομένα και προβαίνουμε σε **κατάρτιση πιστωτικού προφίλ** και **αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων**.

Μπορείτε να δηλώσετε επί της αίτησης σύνδεσης ότι **δεν επιθυμείτε την αυτοματοποιημένη επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων** για τους παραπάνω σκοπούς. Στην περίπτωση αυτή, **ο πιστοληπτικός έλεγχος θα πραγματοποιηθεί με παρέμβαση εκπροσώπου μας**.

Οι πληροφορίες που επεξεργαζόμαστε για την **κατάρτιση πιστωτικού προφίλ** και **αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων υφιστάμενων και νέων συνδρομητών που αιτούνται υπηρεσίες κινητής** είναι:

Κριτήρια	Ποιους αφορά;
1. Πληροφορίες σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές ή/ και τυχόν διαγραφή οφειλής στο πλαίσιο της διαδικασίας διαγραφής επισφαλών απαιτήσεων (write off).	Υφιστάμενοι και νέοι συνδρομητές.
2. Προφίλ συναλλακτικής συμπεριφοράς, που δημιουργείται με βάση την συμπεριφορά του συνδρομητή σε σχέση με την πληρωμή των λογαριασμών του (π.χ. τρόπος πληρωμής, ποσό οφειλής σε υπερημερία, ημερομηνία τελευταίας πληρωμής, χρήση υπηρεσίας φωνής, sms, δεδομένων, αγορά πακέτων, (prepaid) ύψος πληρωμών σε συνάρτηση με τυχόν οφειλές, μήνες κατά τους οποίους η σύνδεσή σας βρίσκεται σε κατάσταση φραγής, κ.α.)	Υφιστάμενοι συνδρομητές, για τους οποίους υπάρχουν στοιχεία από άλλες ενεργές συνδέσεις με διάρκεια μεγαλύτερη των 4 μηνών. Νέοι συνδρομητές για τους οποίους υπάρχουν στοιχεία από πρόσφατα απενεργοποιημένες συνδέσεις (εντός του τελευταίου τριμήνου).

3. Προφίλ αίτησης, το οποίο προκύπτει από πληροφορίες που συμπληρώνετε στην αίτηση σύνδεσης με το δίκτυο της Εταιρείας, καθώς και από πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που αιτείστε. Οι πληροφορίες περιλαμβάνουν: ▪ επάγγελμα και ηλικία αιτούντος. ▪ είδος σύνδεσης (εταιρική/οικιακή) & προγράμματος, αριθμός αιτημάτων αγοράς συσκευής ανά αίτηση, αριθμός συνδέσεων που αιτείστε. ▪ ένδειξη αγοράς συσκευής ή πίστωσης παγίου, ▪ αριθμός υποβληθεισών αιτήσεων τις τελευταίες 30 ημέρες εξαιρουμένης της τρέχουσας αίτησης, ▪ ένταξη σε πρόγραμμα πιστότητας (π.χ. Cosmote ONE), ▪ αριθμός προηγούμενων απενεργοποιημένων γραμμών του αιτούντος (αν υπάρχουν στοιχεία). ▪ τυχόν χρονική διάρκεια καρτοκινητής σύνδεσης και αναλογία τελευταίας εξαμηνιαίας χρήσης καρτοκινητού προς αντίστοιχη αξία παγίου.	Νέοι συνδρομητές για τους οποίους δεν προκύπτει προφίλ συναλλακτικής συμπεριφοράς.
4. Πληροφορίες από τη βάση δεδομένων της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ.	Νέοι συνδρομητές ή υφιστάμενοι, για τους οποίους δεν προκύπτει προφίλ συναλλακτικής συμπεριφοράς (είτε γιατί δεν υπάρχουν στα στοιχεία τους υφιστάμενες ληξιπρόθεσμες οφειλές είτε γιατί έχουν συμβόλαιο με διάρκεια μικρότερη των τεσσάρων (4) μηνών) Οι πληροφορίες που αντλεί η Εταιρεία από τη βάση δεδομένων της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ είναι η ένδειξη εάν ένας συνδρομητής έχει ενταχθεί στην βάση δεδομένων της ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ και εάν ανήκει στην κατηγορία α' ή β'. Οι πληροφορίες αυτές σε καμία περίπτωση δεν θα χρησιμοποιηθούν για να αποκλειστεί ο συνδρομητής από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες ή από τη δυνατότητα φορητότητας. Αντίθετα, χρησιμοποιούνται για τον

	προσδιορισμό χρηματικής εγγύησης, σε περίπτωση που ο υποψήφιος συνδρομητής έχει ενταχθεί στη βάση δεδομένων της Τηλεγνώσης, καθώς και ως ένα συμπληρωματικό συμβουλευτικό εργαλείο κατά τη διαδικασία σύναψης σύμβασης με υποψήφιους συνδρομητές, έτσι ώστε να σας βοηθήσουμε να επιλέξετε το κατάλληλο τηλεπικοινωνιακό προϊόν που ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσωπικές σας ανάγκες και τις οικονομικές σας δυνατότητες.
5. Πληροφορίες συναλλακτικής συμπεριφοράς από εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες επιχειρηματικής πληροφόρησης.	Νέοι συνδρομητές - νομικά πρόσωπα , υπό την προϋπόθεση ότι η αναζήτηση στην βάση της ΤΗΛΕΓΝΩΣΗΣ δεν έφερε αποτέλεσμα.
6. Πληροφορίες από την δημοσιευμένη λίστα ληξιπρόθεσμων οφειλών νομικών προσώπων και οντοτήτων προς το Δημόσιο και τον e-Ε.Φ.Κ.Α. σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 1, 2 και 4 του άρθρου 9 του ν.3943/2011 (ΦΕΚ Α' 66), όπως εκάστοτε ισχύουν .	Νέοι συνδρομητές - νομικά πρόσωπα

3.3.8.2 Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet

Τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την πιστοληπτική αξιολόγηση υφιστάμενων και νέων συνδρομητών που αιτούνται υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet είναι:

Κριτήρια	Ποιους αφορά;
1. Πληροφορίες σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές ή/ και τυχόν διαγραφή οφειλής στο πλαίσιο της διαδικασίας διαγραφής επισφαλών απαιτήσεων	Υφιστάμενοι και νέοι συνδρομητές.

(write off).	
2. Πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που αιτείστε.	Υφιστάμενοι και νέοι συνδρομητές.
3. Πληροφορίες συναλλακτικής συμπεριφοράς από εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες επιχειρηματικής πληροφόρησης.	Υφιστάμενοι και νέοι συνδρομητές – νομικά πρόσωπα.

3.3.9 Για την διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών

3.3.9.1 Με σκοπό την αποτελεσματικότερη είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών από τους συνδρομητές μας και την αντίστοιχη μείωση των επισφαλειών

Η Εταιρεία διενεργεί επεξεργασία προσωπικών δεδομένων συνδρομητών και συγκεκριμένα Δεδομένων Σύμβασης, Δεδομένων Τιμολόγησης και Δεδομένα Εξυπηρέτησης, προκειμένου να προβαίνουν σε ενέργειες ενημέρωσης για την ληξιπρόθεσμη οφειλή σας με τους ακόλουθους τρόπους: την αποστολή ενημερωτικού sms, email ή επιστολής με σκοπό την υπενθύμιση της οφειλής σας και των τρόπων αποπληρωμής αυτής ή την αποστολή προηχογραφημένης αυτόματης ηχητικής ειδοποίησης (IVR) με αντίστοιχο περιεχόμενο.

3.3.10 Για την προστασία προσώπων και αγαθών στο δίκτυο καταστημάτων μας τοποθετούμε κάμερες κλειστού κυκλώματος (CCTV) σε κατάλληλα σημεία των καταστημάτων μας.

Πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία των καμερών στα καταστήματά μας μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

3.3.11 Για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Για να διασφαλίσουμε ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πραγματοποιείται **δειγματοληπτικά ακρόαση** των καταγεγραμμένων επικοινωνιών με τους εκπροσώπους της Εταιρείας.

Τα συγκεκριμένα είδη επεξεργασίας που βασίζονται στο έννομο συμφέρον μας, είναι ιδιαίτερα σημαντικά για εμάς και την ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών μας, αλλά και

για την δική σας προστασία και το δικό σας συμφέρον ως καταναλωτή. **Παρόλα αυτά μπορείτε ανά πάσα στιγμή να δηλώσετε την αντίρρησή σας ως προς ένα ή περισσότερα είδη επεξεργασίας, που πραγματοποιούνται με βάση το έννομο συμφέρον. Για τους τρόπους άσκησης του δικαιώματος εναντίωσης παρακαλούμε δείτε [εδώ](#).**

3.4 Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα για λόγους τήρησης των εννόμων υποχρεώσεών μας.

Η Εταιρεία επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα με σκοπό την συμμόρφωσή της με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, όπως ενδεικτικά αναφέρεται παρακάτω:

3.4.1 Για τη συμμόρφωση με τη φορολογική νομοθεσία

Η φορολογική νομοθεσία ορίζει υποχρεώσεις για τη διατήρηση και γενικότερα την επεξεργασία φορολογικών παραστατικών (π.χ. λογαριασμοί τηλεφωνίας), στα οποία περιέχονται προσωπικά δεδομένα.

3.4.2 Για τη διαβίβαση δεδομένων στις αρμόδιες Αρχές

Η Εταιρεία ενδέχεται να επεξεργαστεί τα δεδομένα σας, προκειμένου να τα διαβιβάσει στις αρμόδιες αστυνομικές ή εισαγγελικές/δικαστικές ή εποπτικές αρχές αφού πρώτα λάβουμε σχετικό νόμιμο αίτημα και με σκοπό την τήρηση εκ μέρους μας της ισχύουσας νομοθεσίας.

3.4.3 Για τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης

Στο πλαίσιο συμμόρφωσής μας με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την εταιρική διακυβέρνηση (ν. 4548/2018 και 4706/2020) πραγματοποιείται επεξεργασία προσωπικών δεδομένων απαραίτητη για την λειτουργία της Εταιρείας. Ενδεικτικά αναφέρουμε την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για την έκδοση και τον έλεγχο των οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας, καθώς και για την εφαρμογή της διαδικασίας εσωτερικού ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

3.4.4 Για την ενημέρωσή σας σχετικά με την επικείμενη λήξη της σύμβασής σας, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της EETT

Στο πλαίσιο της συμμόρφωσής μας με το άρθρο 3.2 παρ. ιδ' της υπ' αριθμ. 991/4/31-5-2021 Απόφασης της EETT «Κανονισμός Γενικών Αδειών» η Εταιρεία ή συνεργάτες της επεξεργαζόμαστε Απλά Προσωπικά Δεδομένα προκειμένου να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή sms ή ακόμα και τηλεφωνικά προκειμένου να σας ενημερώσουμε σχετικά με την επικείμενη λήξη της σύμβασής σας, η οποία ενδεχομένως να επιφέρει αλλαγές στο τιμολόγιό σας και να σας προτείνουμε τα καλύτερα τρέχοντα τιμολόγια για τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

3.4.5 Για την ενημέρωσή σας σχετικά με τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής και τις χρεώσεις που μπορεί να

ισχύουν ανάλογα με την χώρα άφιξής σας αλλά και τον χρόνο παραμονής σας στο εκάστοτε κράτος μέλος που επισκέπτεστε

Σε περίπτωση που βρίσκεστε σε περιαγωγή, επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Κίνησης προκειμένου να κ σας ενημερώσουμε μέσω SMS σχετικά με τυχόν περιορισμούς ή καταναλώσεις της περιοδικής περιαγωγής, δηλαδή τα τέλη χρέωσης που ισχύουν για την πραγματοποίηση και λήψη κλήσεων και την αποστολή μηνυμάτων SMS που ισχύουν στο εκάστοτε κράτος μέλος που επισκέπτεστε (συμμόρφωσή με Κανονισμό 2022/612 (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 6ης Απριλίου 2022 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

Επιπλέον, για να αποτραπεί η καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής σε περίπτωση που βρίσκεστε σε περιαγωγή σε χώρα εντός της Ε.Ε., επεξεργαζόμαστε Δεδομένα Κίνησης προκειμένου να υπολογίσουμε τη χρήση υπηρεσιών κινητής, ώστε σε περίπτωση που παραμείνετε στη χώρα εντός Ε.Ε. για μεγάλο χρονικό διάστημα να σας ενημερώσουμε μέσω sms σχετικά με την επιβολή πρόσθετων τελών περιαγωγής (συμμόρφωση με τον Κανονισμό 2016/2286 της Επιτροπής της 15ης Δεκεμβρίου 2016 για τη θέσπιση λεπτομερών κανόνων σχετικά με την εφαρμογή πολιτικής εύλογης χρήσης και τη μεθοδολογία εκτίμησης της βιωσιμότητας της κατάργησης των πρόσθετων τελών περιαγωγής λιανικής, καθώς και την αίτηση που υποβάλλει ο πάροχος περιαγωγής για τους σκοπούς της εν λόγω εκτίμησης).

3.4.6 Για τη διερεύνηση παραπόνων, την διεξαγωγή ελέγχων αλλά και την ανταπόκριση μας σε αιτήματα σχετικά με την απόκλιση της μετρούμενης ταχύτητας του Διαδικτύου και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής υπηρεσιών κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας.

Για την συμμόρφωση της Εταιρείας με την υπ' αριθμ. 876/7B/17-12-2018 απόφαση της ΕΕΤΤ «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου», όπως εκάστοτε ισχύει, στο πλαίσιο του οποίου επεξεργαζόμαστε δεδομένα μετρήσεων ταχύτητας διαδικτύου (όπως ταχύτητα upload /download), Δεδομένα Εξοπλισμού όπως είναι η διεύθυνση IP, ο αριθμός τηλεφώνου σας και ο αριθμός της κάρτας SIM, η διεύθυνση της σύνδεσης του συνδρομητή, τα Δεδομένα Θέσης στην οποία έγινε η μέτρηση , με σκοπό την διερεύνηση των παραπόνων και την διεξαγωγή ελέγχων απόκλισης, καθώς και την ανταπόκρισή μας σε σχετικά αιτήματα συνδρομητών μας, που σχετίζονται με τυχόν αποκλίσεις μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας Διαδικτύου και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής υπηρεσιών κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας. Επιπλέον, επεξεργαζόμαστε προσωπικά δεδομένα με σκοπό την απόδοση των σχετικών επανορθώσεων/αποζημιώσεων, όπως αυτό προβλέπεται από τον προαναφερόμενο Κανονισμό. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω επεξεργασία μπορείτε να βρείτε διαθέσιμες στην Ενημέρωση αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων μέσω της ιστοσελίδας myspeedtest.cosmote.gr στον ακόλουθο [σύνδεσμο](#).

3.5 Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα για τους σκοπούς της διαφύλαξης των δικών σας συμφερόντων ή και άλλων φυσικών προσώπων.

3.5.1 Για την παροχή πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς

Με σκοπό την παροχή πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς, για την απάντηση στις κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένου του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης 112, και για τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος και παρέχουμε στις αρμόδιες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος (Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης).

3.5.2 Για να δώσουμε στους συνδρομητές μας παροχές σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης

Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, όπως μεγάλες φυσικές καταστροφές, και με σκοπό την κάλυψη των αυξημένων αναγκών που προκύπτουν στους συνδρομητές μας, ενδέχεται να επεξεργαστούμε Δεδομένα Σύμβασης και περιορισμένα Δεδομένα Θέσης, ώστε να προσδιορίσουμε ποιοι συνδρομητές μας βρίσκονται στο χώρο της φυσικής καταστροφής ή του έκτακτου γεγονότος (π.χ. εμπόλεμη κατάσταση, τρομοκρατικά χτυπήματα) και να προσφέρουμε έκτακτες παροχές στους συνδρομητές μας, όπως πχ δωρεάν χρόνο ομιλίας ή δωρεάν MB. Στόχος των προσωρινών αυτών παροχών είναι η κάλυψη των αυξημένων τηλεπικοινωνιακών αναγκών των συνδρομητών μας οι οποίες προέκυψαν λόγω της έκτακτης συνθήκης και η διευκόλυνση της επικοινωνίας τους.

3.6 Αξιοποιούμε περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα σας για τους παρακάτω σκοπούς:

3.6.1 Για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, του επιπέδου εξυπηρέτησης και των προωθητικών ενεργειών, καθώς και για την επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας των εταιρικών μας πελατών

Η Εταιρεία επιδιώκει την διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σε εσάς υπηρεσιών, την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των συνδρομητών μας. Για τον σκοπό αυτό επεξεργαζόμαστε περαιτέρω:

- Απλά Προσωπικά Δεδομένα, ώστε να εξάγουμε συμπεράσματα για τη χρήση των υπηρεσιών μας και το επίπεδο της εξυπηρέτησης. Για παράδειγμα θα επεξεργαστούμε τα Δεδομένα Σύμβασης και Δεδομένα Εξυπηρέτησής σας, προκειμένου **να εξάγουμε στατιστικά συμπεράσματα αναφορικά με τον μέσο χρόνο ανταπόκρισης της Εξυπηρέτησης Πελατών στα αιτήματά των πελατών μας ή τον μέσο χρόνο αναμονής πελατών στο τηλεφωνικό μας κέντρο.**
- Απλά Προσωπικά Δεδομένα για να εξάγουμε συμπεράσματα αναφορικά με την χρήση των υπηρεσιών και προσφορών μας, ώστε να τις βελτιώσουμε, να σχεδιάσουμε νέες υπηρεσίες και για τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

- Δεδομένα Σύμβασης και Δεδομένα Προωθητικών Ενεργειών προκειμένου να κατανοήσουμε **πόσο αποτελεσματικές μας είναι οι διαφημιστικές μας καμπάνιες και να βελτιώσουμε τον σχεδιασμό των νέων.**
- Δεδομένα Εξυπηρέτησης και Δεδομένα της Σύμβασης, Δεδομένα Ποιότητας Δικτύου και περιορισμένα Δεδομένα Χρήσης ώστε να διαμορφώσουμε τον **Δείκτη Εμπειρίας Πελάτη** με σκοπό την βέλτιστη εξυπηρέτησή σας. Μέσω του Δείκτη Εμπειρίας Πελάτη αξιολογούμε το επίπεδο της εξυπηρέτησης που σας παρέχουμε και την ποιότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μας, ώστε να δρομολογούνται άμεσες ενέργειες αποκατάστασης του προβλήματος που αναφέρετε και να εντοπίζονται τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης στις εσωτερικές μας διαδικασίες.
- Δεδομένα Κίνησης και Δεδομένα Θέσης, με σκοπό την ανάλυση και **εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων αναφορικά με την λειτουργία και τον σχεδιασμό του δικτύου μας** μετά την εφαρμογή τεχνικών ανωνυμοποίησης. Η ανωνυμοποίηση είναι η εφαρμογή πρακτικών σε προσωπικά στοιχεία έτσι ώστε να μην είναι πλέον εφικτό να αναγνωριστεί από τις πληροφορίες αυτές ποια είναι η ταυτότητά σας.
- Απλά Προσωπικά Δεδομένα, στα οποία έχουμε εφαρμόσει μηχανισμούς απόκρυψης των αναγνωριστικών, **με σκοπό την βελτίωση των πληροφοριακών μας συστημάτων.** Συγκεκριμένα, επεξεργαζόμαστε περιορισμένα δεδομένα με σκοπό τον έλεγχο και την βελτίωση των πληροφοριακών μας συστημάτων σε περίπτωση αναβαθμίσεων ή αλλαγών.
- Απλά Προσωπικά Δεδομένα, με σκοπό την επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας που διατηρούμε για τους εταιρικούς πελάτες μας. Συγκεκριμένα επικαιροποιούμε τα στοιχεία επικοινωνίας, που διατηρούμε για τους εταιρικούς μας πελάτες εμπλουτίζοντάς τα με τα στοιχεία επικοινωνίας που βρίσκονται δημοσιευμένα στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ).

3.6.2. **Ανώνυμα δεδομένα, με σκοπό την προαγωγή της επιστημονικής έρευνας.**

Η Εταιρεία στο πλαίσιο συμμετοχής της σε ευρωπαϊκά ερευνητικά προγράμματα, κοινοποιεί σε εταίρους ανώνυμα δεδομένα, στα οποία περιλαμβάνονται Δεδομένα Κίνησης ή Δεδομένα Θέσης, με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων που σχετίζονται με την έρευνά τους.

3.6.3 **Για την προαγωγή της καινοτομίας και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων ή/και υπηρεσιών, αξιοποιώντας ανώνυμα δεδομένα.**

Η Εταιρεία στο πλαίσιο συμμετοχής της σε διαγωνισμούς καινοτομίας, κοινοποιεί σε συμμετέχοντες ανώνυμα δεδομένα, με σκοπό την αξιοποίησή τους για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων ή/και υπηρεσιών.

3.6.4 **Για την βελτίωση των εσωτερικών μας διαδικασιών, αξιοποιώντας ανώνυμα δεδομένα.**

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί ανώνυμα δεδομένα με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων και **την συνακόλουθη βελτίωση των εσωτερικών μας διαδικασιών.**

Οι παραπάνω περιπτώσεις αποτελούν συμβατή περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων για την αξιολόγηση της οποίας λάβαμε υπόψιν μας συγκεκριμένους παράγοντες, όπως: την σχέση αρχικού και περαιτέρω σκοπού επεξεργασίας, τις εύλογες προσδοκίες των συνδρομητών μας, την φύση των προσωπικών δεδομένων και τις πιθανές συνέπειες της περαιτέρω επεξεργασίας, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο υπεύθυνος επεξεργασίας για την προστασία των Δεδομένων.

4 Πώς θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για διαφημιστικούς σκοπούς;

Αποστέλλουμε προσωποποιημένα προωθητικά μηνύματα:

- i. **με βάση το ατομικό σας προφίλ** συνδρομητή/χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το οποίο προκύπτει από την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων **μετά από την συγκατάθεσή σας βλ. ενότητα «3.2 Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα με βάση τη συγκατάθεσή σας.»** ή
- ii. **προωθητικά μηνύματα για παρόμοια προϊόντα και υπηρεσίες**, με αυτά που διατηρείτε ήδη μετά από την περιορισμένη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σας, **που περιγράφεται στην ενότητα «3.3.1 Για την άμεση εμπορική προώθηση παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών μας» και πραγματοποιείται με βάση το έννομο συμφέρον μας.**

Στη δεύτερη περίπτωση τα προωθητικά μηνύματα αποστέλλονται με βάση τα οριζόμενα στο άρθρο 11 του Ν. 3471/2006 και συγκεκριμένα αποστέλλονται υπό την προϋπόθεση **ότι δεν έχετε εναντιωθεί στην αποστολή τέτοιων μηνυμάτων κατά την σύναψη της μεταξύ μας σύμβασης ή κατόπιν παραλαβής των μηνυμάτων (π.χ. μέσω μηχανισμού unsubscribe).**

Μπορεί να λάβετε διαφημιστικά μηνύματα με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. μέσω **sms** στην σύνδεση κινητής τηλεφωνίας που διατηρείτε ή σε κινητό επικοινωνίας που έχετε δηλώσει
- ii. μέσω **email**, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας έχετε κοινοποιήσει (π.χ. κατά την σύναψη της σύμβασης ή για την ενεργοποίηση του ηλεκτρονικού λογαριασμού).
- iii. με **άλλους παρόμοιους τρόπους** (πχ μέσω push notifications).

Σημειώνουμε ότι κάθε ξεχωριστή υπηρεσία του Ομίλου ΟΤΕ, που διέπεται από όρους και για την οποία έχει αναπτυχθεί ξεχωριστή εφαρμογή (mobile application), όπως πχ είναι το 11888, το BOX, το COSMOTE Insurance, εφαρμόζει ξεχωριστή πολιτική/διαδικασία αποστολής διαφημιστικών και ενημερωτικών μηνυμάτων και ειδοποιήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες, συνιστούμε να ανατρέχετε στην σχετική Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων της εκάστοτε εφαρμογής, στην οποία περιλαμβάνονται πληροφορίες αναφορικά με τους τρόπους απενεργοποίησης των σχετικών ειδοποιήσεων και την διαχείριση των επιλογών σας.

- iv. Επιπλέον, σας προωθούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας **και τηλεφωνικά. Φυσικά, αν δεν επιθυμείτε να σας τηλεφωνούμε** για διαφημιστικούς σκοπούς,

αρκεί να εγγραφείτε στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006, το οποίο τηρείται για τη σταθερή και κινητή τηλεφωνία. Περισσότερες πληροφορίες για το Μητρώο, καθώς και τους τρόπους εγγραφής και διαγραφής από αυτό μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε προωθητικά SMS ή/ και email μπορείτε να αλλάξετε τις επιλογές σας ανά πάσα στιγμή με τους ακόλουθους τρόπους i) στο MyCOSMOTE app, ii) στο <https://my.cosmote.gr/selfcare>, iii) μέσω του δικτύου καταστημάτων ή της εξυπηρέτησης πελατών COSMOTE και iv) όπως αναφέρεται [εδώ](#).

Η αλλαγή της επιλογής σας σχετικά με την αποστολή προωθητικών μηνυμάτων **δεν επηρεάζει:**

- **την αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων** για σκοπούς εξυπηρέτησης της σύμβασής σας, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 της παρούσας ενημέρωσης
- **την αποστολή προωθητικών μηνυμάτων από άλλες υπηρεσίες της Εταιρείας** (π.χ. BOX, 11888 giaola, Cosmote insurance) που τυχόν χρησιμοποιείτε,
- **Την αποστολή ειδοποιήσεων (notifications) από εφαρμογές της Εταιρείας.** Για πληροφορίες σχετικά με την αποστολή ειδοποιήσεων, μπορείτε να ανατρέξετε στην Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων της εκάστοτε εφαρμογής.

5 Ποιοι θα επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα;

Μαζί με εμάς, είναι πιθανό να επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα και συνεργάτες μας ή τρίτες εταιρείες. Ωστόσο η Εταιρεία παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνη για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα:

- οι συνεργάτες μας επιλέγονται πάντα με κριτήριο το υψηλό τεχνολογικό και οργανωτικό επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν.
- πριν συνεργαστούμε με οποιαδήποτε εταιρεία, ειδικά αν η συνεργασία μας αυτή προϋποθέτει την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, τη δεσμεύουμε συμβατικά, ούτως ώστε να εξασφαλιστεί το υψηλό επίπεδο προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων.

Τα δεδομένα σας τα επεξεργαζόμαστε κυρίως εντός της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Σε περίπτωση που συνεργαστούμε με εταιρείες 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.

Συνεργαζόμαστε κυρίως με εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, της έρευνας αγοράς, του IT, της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, της παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών και call center, τεχνικών εξυπηρέτησης, της εκτύπωσης λογαριασμών τελών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και της παροχής

υπηρεσιών διαχείρισης ανθρώπινου προσωπικού (HR).

Άλλοι αποδέκτες των δεδομένων σας, με σκοπό την προώθηση, υποστήριξη και εξυπηρέτηση της συναλλακτικής μας σχέσης, ενδέχεται να είναι, οι εμπορικοί συνεργάτες της Εταιρείας που μεσολαβούν για τη σύναψη της Σύμβασης, τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί του κάθε Συνδρομητή καθώς και άλλοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου της Εταιρείας με αυτούς για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για λόγους τιμολόγησης ή άρσης βλαβών.

6 Για πόσο διάστημα θα διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα αυτό είναι απαραίτητο για εξυπηρέτηση του σκοπού, για τον οποίο συλλέχθηκαν ή σε περιπτώσεις, που ο χρόνος διατήρησης προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, για το προβλεπόμενο από τον νόμο χρονικό αυτό διάστημα. Με την παρέλευση του χρόνου διατήρησης, τα προσωπικά σας δεδομένα σας θα διαγραφούν με τρόπο που να μην είναι τεχνικά εφικτή η ανάκτησή τους ή θα ανωνυμοποιηθούν.

Σε περίπτωση που έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας για τη δημιουργία προφίλ ή/και για τη διατήρηση των δεδομένων που σχετίζονται με το προφίλ σας μετά τη λήξη τη σύμβασης, ισχύουν οι χρόνοι διατήρησης που αναφέρονται [εδώ](#).

Ειδικότερα:

- Τα **Δεδομένα Σύμβασης, Τιμολόγησης, Τερματικού Εξοπλισμού, Παροχών, τα Δεδομένα Προωθητικών Ενεργειών και τα Δεδομένα Εξυπηρέτησης** (πλην των ηχογραφημένων κλήσεων και των επικοινωνιών σας μέσω του IVR) διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είστε ενεργοί συνδρομητές στο δίκτυο μας. Μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της σύμβασής σας και υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές ή πιστωτικό υπόλοιπο, ή εκκρεμή παράπονα εκ μέρους σας, τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται στα συστήματα εξυπηρέτησης πελάτων για διάστημα δεκατεσσάρων (14) μηνών από την λύση ή λήξη της σύμβασης σύμφωνα με σχετική πρόβλεψη στην ισχύουσα νομοθεσία (υπ' αριθμ. 991/4 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ΦΕΚ Β' 2265/31-5-2021).
- Τα **Απλά Προσωπικά Δεδομένα που σχετίζονται με την τιμολόγηση** (Δεδομένα Τιμολόγησης & περιορισμένα Δεδομένα Σύμβασης) διατηρούνται για επιπλέον 12 έτη από την για οποιοδήποτε λόγο λύση ή λήξη της σύμβασής σας, με σκοπό τη συμμόρφωση με τη φορολογική νομοθεσία. Το διάστημα των 12 ετών υπολογίζεται από την ημερομηνία εξόφλησης τυχόν οφειλής σας προς τον ή επιστροφής σε εσάς τυχόν πιστωτικού υπολοίπου.
- Τα **Δεδομένα Κίνησης** που επεξεργαζόμαστε με σκοπό την τιμολόγηση των κλήσεων διατηρούνται για ένα έτος για τους συνδρομητές συμβολαίου και τρεις μήνες για τους συνδρομητές καρτοκινητής. Επίσης, σε περίπτωση οφειλής σας ή παραπόνου σας σε σχέση με την παροχή ή τιμολόγηση των υπηρεσιών μας τα Δεδομένα Κίνησης θα διατηρηθούν μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς μας. Τα Δεδομένα Κίνησης (SMS)

που προέρχονται από δίκτυα εξωτερικού και επεξεργαζόμαστε με σκοπό τη σωστή χρέωση τους και την πληρωμή των διασυνδέσεων καθώς και την προστασία του δικτύου από την μαζική αποστολή μηνυμάτων sms, τα οποία προέρχονται από επικίνδυνους προορισμούς διατηρούνται για επτά ημέρες.

- Τα **Δεδομένα Κίνησης** και **Δεδομένα Θέσης** που επεξεργαζόμαστε για σκοπούς **βλαβοδιαχείρισης**, διασφάλισης της ασφάλειας του δικτύου μας και των πληροφοριακών μας συστημάτων και **εξυπηρέτησης αιτημάτων** σχετικά με την ποιότητα του δικτύου και των υπηρεσιών μας διατηρούνται για **έως 30 ημέρες**. Για τους σκοπούς αυτούς τηρείται μόνο εκείνο το υποσύνολο των Δεδομένων Κίνησης που είναι απολύτως απαραίτητο για τον εντοπισμό συγκεκριμένων βλαβών ή σφαλμάτων.
- Τα **Δεδομένα Κίνησης** που επεξεργαζόμαστε για σκοπούς πρόληψης της τηλεπικοινωνιακής απάτης διατηρούνται για ένα (1) μήνα. Σε περίπτωση που προκύψει περιστατικό τηλεπικοινωνιακής απάτης τα δεδομένα διατηρούνται για ένα (1) έτος, με σκοπό την διερεύνηση του περιστατικού και την άσκηση των νομίμων δικαιωμάτων μας.
- Τα **Δεδομένα Κίνησης** και **Δεδομένα Θέσης** που επεξεργαζόμαστε για σκοπούς διαβίβασης στις αρμόδιες Αρχές (αστυνομικές και εισαγγελικές) σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν. 3917/2011) διατηρούνται για 12 μήνες από την ημερομηνία της επικοινωνίας. Τα δεδομένα καταστρέφονται στο τέλος του χρονικού διαστήματος διατήρησης με αυτοματοποιημένη διαδικασία, εκτός από εκείνα στα οποία έχει αποκτηθεί νομίμως πρόσβαση από τις αρμόδιες Αρχές.
- Τα **Μηνύματα** που δέχεστε ή αφήνετε στον **Τηλεφωνητή** διατηρούνται **έως 10 ημέρες**.
- Τα **Μηνύματα** (SMS/MMS), τα οποία **δεν παραδόθηκαν** στον παραλήπτη διατηρούνται για **3 ημέρες**.
- Οι **ηχογραφημένες κλήσεις** διατηρούνται **για έξι μήνες**, ενώ οι ηχογραφημένες οδηγίες που δίνετε κατά την επικοινωνία σας μέσω του συστήματος IVR (Interactive Voice Response), διατηρούνται με την μορφή voice to text επίσης **για έξι μήνες**.
- Τα **Δεδομένα Ερευνών** διατηρούνται **έως δύο χρόνια**, από την ημερομηνία συμμετοχής σας σε αυτές.
- Τα **αρχεία καταγραφής** που διατηρούμε με σκοπό τον έλεγχο της Πολιτικής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών σύμφωνα με τον Κανονισμό για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΔΑΕ (Αριθμ. αποφ. 165/2011 – ΦΕΚ 2715/Β/2011) **διατηρούνται για χρονικό διάστημα δύο ετών**, εκτός αν βρίσκεται σε εξέλιξη έλεγχος της αρμόδιας Αρχής, οπότε και διατηρούμε τα εν λόγω αρχεία και πέραν των δύο ετών.
- Τα **Δεδομένα Ποιότητας Δικτύου** τα διατηρούμε για **ένα χρόνο** για λόγους εντοπισμού και επίλυσης προβλημάτων που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και βελτιστοποίηση αυτών.
- Τα **Απλά Προσωπικά Δεδομένα** που **σχετίζονται με τα στοιχεία παρόχων σε αιτήματα φορητότητας** τα διατηρούμε για **τέσσερα χρόνια**.

Μετά την παρέλευση του χρονικού διαστήματος διατήρησης των Δεδομένων σας και την οριστική διαγραφή τους, διατηρούμε ως πληροφορία μόνο τον αριθμό της τηλεφωνικής σας σύνδεσης σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας με σκοπό να αναγνωρίσουμε την προηγούμενή μας συμβατική σχέση σε περίπτωση, που επιθυμείτε να επανέλθετε στο δίκτυό μας.

7 Ποια είναι τα μέτρα που λαμβάνουμε για την προστασία των δεδομένων σας;

Στην Εταιρεία προβλέπουμε στις εταιρικές μας διαδικασίες τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και τα εφαρμόζουμε στα συστήματα πληροφορικής και τις πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, επεξεργασία ή χρήση δεδομένων.

Αυτά είναι ενδεικτικά:

- μέτρα για την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων (έλεγχος άδειας εισόδου).
- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα (έλεγχος άρνησης πρόσβασης).
- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να χρησιμοποιούν τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων έχουν πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στα δεδομένα για τα οποία έχουν εξουσιοδοτηθεί, και ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν, κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας, ή της χρήσης, ή μετά από την καταγραφή τους, να διαβιβαστούν, να αντιγραφούν, να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα (έλεγχος πρόσβασης στα δεδομένα).
- μέτρα που εξασφαλίζουν ότι κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής διαβίβασης, ή κατά τη διάρκεια μεταφοράς, ή καταγραφής, τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν να διαβιβαστούν, να αντιγραφούν, να αλλαχθούν ή να αφαιρεθούν από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, και ότι είναι δυνατό να ελεγχθούν και να εξακριβωθούν οι εκτελούντες την επεξεργασία, στους οποίους έχουν μεταβιβαστεί προσωπικά δεδομένα μέσω εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων (έλεγχος διαβίβασης δεδομένων).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι είναι δυνατό αναδρομικά να εξεταστεί και να εξακριβωθεί εάν και από ποιόν εισήχθησαν, τροποποιήθηκαν ή διαγράφηκαν προσωπικά δεδομένα στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων (έλεγχος εισόδου δεδομένων).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζονται τρίτα μέρη/ανάδοχοι, τυγχάνουν επεξεργασίας μόνο σύμφωνα με τις οδηγίες μας (έλεγχος αναδόχου).
- μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί για διαφορετικούς σκοπούς μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία ξεχωριστά (κανόνας διαχωρισμού).

8 Ποια είναι τα δικαιώματά σας σε σχέση με τα προσωπικά σας δεδομένα;

Τα δικαιώματα που μπορεί να ασκήσει ένας πελάτης μας 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.

Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων: Έχετε το δικαίωμα να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα που έχετε παράσχει στην εταιρεία, σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο μορφότυπο που να έχει και αναγνώσιμη μορφή (π.χ. παραλαβή δεδομένων που υπάρχουν στο Cloud).

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

Σας ενημερώνουμε επιπλέον, ότι η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Privacy Officer- DPO) με βάση τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Για την επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, μπορείτε να στείλετε e-mail στο customerprivacy@cosmote.gr.

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να:

- στείλετε e-mail στο customerprivacy@cosmote.gr ή
- στείλετε επιστολή στη διεύθυνση Εξυπηρέτηση Πελατών 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 , αλλά και τη διεύθυνση στην οποία επιθυμείτε να σας αποσταλεί η απάντηση.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι δεν ικανοποιήσαμε επαρκώς το αίτημά σας και θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, 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.

Η Εταιρεία θα απαντήσει δωρεάν στα αιτήματά σας 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.

Η παρούσα Πολιτική ενημερώνεται όταν αυτό είναι αναγκαίο. Εάν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στην Πολιτική μας θα τροποποιούμε ανάλογα το σχετικό κείμενο προτού οι αλλαγές αυτές τεθούν σε ισχύ και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να σας ενημερώνουμε με κάθε πρόσφορο μέτρο.

Η παρούσα Πολιτική τροποποιήθηκε τελευταία φορά στις 08/05/2025.