

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ 11888 (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. Αν επιθυμείτε να ενημερωθείτε γενικά σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από τον ΟΤΕ και την COSMOTE παρακαλούμε διαβάστε το κείμενο της Γενικής Ενημέρωσης αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών σας Δεδομένων (General Data Privacy Notice), που μπορείτε να το βρείτε [εδώ](#).

Με το παρόν κείμενο επιθυμούμε να σας ενημερώσουμε ειδικά αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων κατά την χρήση της εφαρμογής 11888 (εφεξής η Εφαρμογή)

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

Υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι η εταιρία ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ("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.

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να στείλετε e-mail στο customerprivacy@cosmote.gr ή fax στο 2102511888 ή επιστολή στη διεύθυνση «Εξυπηρέτηση Πελατών COSMOTE, Λ. Κηφισίας 99, 15124, Μαρούσι» με θέμα «Άσκηση δικαιωμάτων προσωπικών δεδομένων» συνοδευόμενα από αντίγραφο της ταυτότητάς σας και αναφέροντας το ονοματεπώνυμό σας και τον αριθμό σύνδεσης του κινητού ή του σταθερού τηλεφώνου σας.

3. Ποιες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε και για ποιο σκοπό ;

Μέσω της Εφαρμογής παρέχονται οι εξής δυνατότητες:

- Εγγραφής στην υπηρεσία 11888.gr σύμφωνα με τα όσα αναλυτικά αναφέρονται στους Όρους Χρήσης, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στο https://www.11888.gr/terms_of_use/user/. Για τον σκοπό αυτό συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε μέσω της Εφαρμογής **τα προσωπικά σας δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εγγραφή ή και την ταυτοποίησή σας** όπως email, αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdh)ονοματεπώνυμο, κωδικό πρόσβασης, εναλλακτικό email ή/και κινητό, Cosmote id).
- **Αγοράς υπηρεσιών μέσω του 11888**. Για τον σκοπό αυτό συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε αντίστοιχες πληροφορίες όπως email, αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdh) ονοματεπώνυμο, κωδικό πρόσβασης, εναλλακτικό email ή/και κινητό.
- **Προβολή λειτουργία κλεισίματος ραντεβού με Επαγγελματία**. Για τον σκοπό αυτό συλλέγουμε μέσω της Εφαρμογής πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα όπως λογότυπο επιχείρησης η οποία διαφημίζεται μέσω του 11888, επωνυμία και διακριτικός της τίτλος της επιχείρησης, ιστότοπος, διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας (κινητό και σταθερό), διεύθυνση e-mail, επιχείρησης, λογαριασμοί της επιχείρησης στα social media, περιγραφή επιχείρησης)
- **Εξυπηρέτησή σας μέσω της υποβολής αιτημάτων στην** φόρμα επικοινωνίας της Εφαρμογής. Για τον σκοπό αυτό διατηρούμε και επεξεργαζόμαστε δεδομένα σας όπως ονοματεπώνυμο, email, αριθμός τηλεφώνου, καθώς και το περιεχόμενο του αιτήματος/ ερωτήματος που μας υποβάλλετε.

Τέλος ανώνυμες πληροφορίες οι οποίες προκύπτουν από τη χρήση της Εφαρμογής (όπως καταγραφή σφαλμάτων, πληροφορίες σχετικά με την πλοήγηση στην Εφαρμογή κτλ διαβιβάζονται σε ανώνυμη μορφή

στην εταιρία Google, μέσω της οποίας πραγματοποιείται ανάλυση με σκοπό την βελτίωση της λειτουργίας της Εφαρμογής και την επίλυση τυχόν τεχνικών σφαλμάτων, που εμφανίζονται κατά την λειτουργία της. Σημειώνουμε ότι ως ανώνυμα δεδομένα εννοούμε τα δεδομένα, τα οποία δεν μπορούν να αποδοθούν σε συγκεκριμένο φυσικό πρόσωπο.

4. Προσβάσεις (permissions) της εφαρμογής

Η Εφαρμογή, 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 ή προκειμένου να είναι διαθέσιμες συγκεκριμένες λειτουργικότητες της Εφαρμογής.

- **Δεδομένα θέσης** (τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και GPS) με σκοπό την απεικόνιση της γεωγραφικής σας θέσης στίγματός σας στον χάρτη με σκοπό την ενημέρωσή σας για προσφορές και καταστήματα που είναι κοντά σας.
- **SMS:** Αυτόματη ανάγνωση του κωδικού που αποστέλλεται μέσω SMS από την Cosmote.
- **Κάμερα:** Χρήση της κάμερας για σάρωση του QR code για την αυτοματοποιημένη είσοδο στο 11888 από υπολογιστή.
- **Εξωτερική μνήμη:** Απαιτείται πρόσβαση για την επιλογή φωτογραφίας από τη βιβλιοθήκη φωτογραφιών σε περιπτώσεις που ο χρήστης θέλει να ανεβάσει κάποια/ες φωτογραφία/ες για τη δημιουργία Αιτήματος προς τους συνεργαζόμενους επαγγελματίες με το 11888.
- **Internet:** Η εφαρμογή απαιτεί την πρόσβαση στο internet ώστε να επικοινωνεί με τα συστήματα του ΟΤΕ και να εμφανίζει τα στοιχεία που σας αφορούν (σύνδεση μέσω του COSMOTE ID, λήψη αποτελεσμάτων αναζήτησης επαγγελματιών/υπηρεσιών, αιτήματα, κλείσιμο ραντεβού, παραγγελία φαγητού)
- **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 τυχόν προσφορές για τις υπηρεσίες του 11888.

Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε ειδοποιήσεις (Push notifications), μπορείτε να απενεργοποιήσετε τη συγκεκριμένη δυνατότητα από τις ρυθμίσεις της συσκευής σας.

6. Ποιο είναι το χρονικό διάστημα που διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα ; Ο ΟΤΕ διατηρεί τα προσωπικά δεδομένων των εγγεγραμμένων Χρηστών για όσο χρονικό διάστημα είναι ενεργός ο λογαριασμός τους στο 11888.gr. Ως εγγεγραμμένοι Χρήστες νοούνται οι επισκέπτες που ολοκληρώνουν την διαδικασία εγγραφής με σκοπό την χρήση της λειτουργίας κλεισίματος ραντεβού με επαγγελματίες της επιλογής τους.

Για τους προβαλλόμενους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται για όσο διάστημα είναι ενεργή η σχετική σύμβαση, που έχουν υπογράψει με τον ΟΤΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο Ε1 των Όρων Χρήσης του 11888. gr. Σε περίπτωση λύσης ή λήξης του συμβολαίου σας μαζί μας τα δεδομένα σας διαγράφονται από τα συστήματά μας μετά από 14 μήνες.

Σε περίπτωση που υπάρχει ληξιπρόθεσμη οφειλή σας ή εάν κάποιο ραντεβού σας δεν έχει ακόμα πραγματοποιηθεί ή έχετε υποβάλλει κάποιο παράπονο αναφορικά με την χρήση του 11888.gr ή της Εφαρμογής, ο ΟΤΕ ενδέχεται να διατηρήσει προσωπικά σας δεδομένα ακόμα και μετά την με οποιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη του συμβολαίου σας με σκοπό την διευθέτηση κάθε εκκρεμότητας από την χρήση του 11888.gr.

Τα δεδομένα που μας παρέχετε για την εξυπηρέτησή σας και διαχείριση αιτημάτων σας μέσω της φόρμας επικοινωνίας της Εφαρμογής διατηρούνται για 12 μήνες

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

Ο ΟΤΕ επεξεργάζεται τα δεδομένα σας που αναφέρονται ανωτέρω στην ενότητα 3 και ζητάει πρόσβαση σε δεδομένα σας, όπως αναφέρονται στην ενότητα 4 με σκοπό την λειτουργία και την βέλτιστη χρήση της Εφαρμογής.

Επιπρόσθετα, ο ΟΤΕ για την λειτουργία της Εφαρμογής χρησιμοποιεί μηχανισμούς ανάλυσης της συμπεριφοράς των χρηστών της εφαρμογής μέσω της ανάλυσης των ανώνυμων δεδομένων σας. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζουμε ότι η ταυτότητά σας δεν αποκαλύπτεται σε κανένα στάδιο αυτής της διαδικασίας. Συγκεκριμένα μέσω των εργαλείων Firebase (Google Analytics for Firebase) και Fabric της Google συλλέγονται ανώνυμες πληροφορίες από την χρήση της Εφαρμογής, με βάση τις οποίες εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με την λειτουργία της (πχ crash reporting, δημογραφικά στοιχεία χρηστών, στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τις κινήσεις των Χρηστών της Εφαρμογής κτλ).

Το 11888 δεν θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα για άλλους σκοπούς πέρα από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση που το 11888 επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας στοιχεία για άλλους σκοπούς, θα το κάνει μόνον αφού σας ενημερώσει σχετικά και λάβει τη σαφή συγκατάθεσή σας.

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

Για την ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας της Εφαρμογής, ο ΟΤΕ συνεργάζεται με τρίτες εταιρείες, οι οποίες ενδεχομένως να αποκτήσουν πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα. Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα 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.

Επί του παρόντος συνεργαζόμαστε με τους κάτωθι συνεργάτες, οι οποίοι ακολουθούν τους κανόνες ασφάλειας και σύννομης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που ορίζει ο Όμιλος ΟΤΕ: Intracom S.A. Telecom Solutions, Desquarred Υπηρεσίες Πληροφορικής Α.Ε. και Giaola I.K.E., οι οποίες εδρεύουν στην Ελλάδα. Για σκοπούς παροχής της υπηρεσίας συνεργαζόμαστε επίσης με τις εταιρείες : Telenavis S.A., Taxibeat Ltd Υπηρεσίες Διαδικτύου Εφαρμογών, E-Table Κρατήσεις Εστιατορίων Μονοπρόσωπη Ι.Κ.Ε. και Phaistos Networks Α.Ε. , οι οποίες εδρεύουν στην Ελλάδα.

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

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

Έχετε το δικαίωμα υποβολής αιτήματος στον ΟΤΕ για:

- Να λάβετε ενημέρωση αναφορικά με τις κατηγορίες των προσωπικών δεδομένων σας που επεξεργαζόμαστε, τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους αποδέκτες αυτών καθώς και την περίοδο διατήρησής τους.
- Να διορθώσετε τα προσωπικά σας δεδομένα σε περίπτωση επεξεργασίας ανακριβών δεδομένων που σας αφορούν.
- Να διαγράψετε τα δεδομένα σας
- Να περιορίσετε την επεξεργασία των δεδομένων σας.
- Να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας.
- Να ζητήσετε την φορητότητα των δεδομένων σας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, δλδ το δικαίωμά σας να λάβετε τα δεδομένα σας σε κατάλληλο μορφότυπο, ώστε να είναι εφικτή τεχνικά η διαβίβασή τους σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας.
- Επιπλέον, διατηρείτε το δικαίωμα υποβολής έγγραφης καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, δηλαδή στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων

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 \(General Data Privacy Notice\)](#).

11. Υπηρεσίες από άλλες εταιρείες που αναλαμβάνουν την ευθύνη για την παροχή των υπηρεσιών τους

Google

Χρησιμοποιούμε το **Google maps** για χάρτες και τοποθεσίες π.χ. για την Αναζήτηση Καταστημάτων. Το Google maps παρέχεται από την Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, ΗΠΑ. Με την ενσωμάτωση του Google Maps, η διεύθυνση IP μεταφέρεται απευθείας στην Google και αποθηκεύεται ένα cookie μόλις επισκεφθείτε τη συγκεκριμένη σελίδα. Μπορείτε να λάβετε πληροφορίες και να εξαιρεθείτε οποτεδήποτε από την επεξεργασία δεδομένων από την Google στη διεύθυνση <http://www.google.de/intl/de/policies/privacy> .

Χρησιμοποιούμε τη λειτουργικότητα του **Google AdWords** από την Google Inc. ("Google") στις ιστοσελίδες μας. Αυτή η λειτουργικότητα υλοποιείται μέσω ενός cookie και χρησιμοποιείται για να παρουσιάσει στους χρήστες της ιστοσελίδας διαφήμιση προσαρμοσμένη στα ενδιαφέροντά τους ως μέρος του δικτύου διαφήμισης της Google. Οι χρήστες μπορούν στη συνέχεια να βλέπουν σε αυτές τις σελίδες διαφημίσεις που σχετίζονται με το περιεχόμενο που έχουν ήδη προσπελάσει σε ιστότοπους που χρησιμοποιούν τη λειτουργία remarketing της Google. Σύμφωνα με τις δηλώσεις της, η Google δεν συλλέγει προσωπικά δεδομένα με αυτή τη διαδικασία. Αν, ωστόσο, δεν θέλετε να χρησιμοποιήσετε τη λειτουργία remarketing της Google, μπορείτε να την απενεργοποιήσετε μόνιμα προσαρμόζοντας τις σχετικές ρυθμίσεις στη διεύθυνση <http://www.google.com/settings/ads>. Εναλλακτικά, μπορείτε να απενεργοποιήσετε τη χρήση cookie για στοχευμένη διαφήμιση μέσω της πρωτοβουλίας του διαφημιστικού δικτύου ακολουθώντας τις οδηγίες που θα βρείτε στη διεύθυνση http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Google Adwords και την πολιτική απορρήτου της Google μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση: <http://www.google.com/privacy/ads/> .

Εάν έχετε πρόσβαση στους ιστότοπούς μας μέσω μιας διαφήμισης Google, το Google AdWords αποθηκεύει ένα cookie στον υπολογιστή σας. Αυτό το cookie καθίσταται άκυρο μετά από 30 ημέρες. Δεν μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα για εσάς ως άτομο. Χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες που συλλέξαμε με τη βοήθεια αυτού του cookie για να δημιουργήσουμε στατιστικά στοιχεία σχετικά με επισκεψιμότητα στις ιστοσελίδες μας. Αυτό σημαίνει ότι ανακαλύπτουμε πόσοι χρήστες ήρθαν στις ιστοσελίδες μας μέσω μιας διαφήμισης Google μέσα σε 30 ημέρες. Εάν δεν επιθυμείτε να συμμετέχετε στη διαδικασία αυτή, μπορείτε να απενεργοποιήσετε τα cookie από τις ρυθμίσεις του προγράμματος περιήγησης.