

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ μέσω της ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ FROG APPLICATION (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 Frog Application (εφεξής «η Εφαρμογή»). Σημειώνουμε ότι το παρόν αποτελεί το ειδικότερο ενημερωτικό κείμενο αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων με σκοπό την παροχή της Υπηρεσίας. Το παρόν ερμηνεύεται πάντα σε συνδυασμό με το κείμενο της Γενικής Ενημέρωσης αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών σας Δεδομένων (General Data Privacy Notice).

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

Υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι η εταιρία COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε (“COSMOTE”) 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 επεξεργαζόμαστε κατά την χρήση της Εφαρμογής και για ποιο σκοπό;

Η Εφαρμογή προσφέρει στους χρήστες τη δυνατότητα διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού τους προγράμματος Frog π.χ. Έλεγχος χρηματικού υπολοίπου καρτοκινητής σύνδεσης, Ενεργοποίηση Υπηρεσιών και Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας.

Για τη χρήση της Εφαρμογής επεξεργαζόμαστε:

- **Δεδομένα που συμπληρώνετε για την ταυτοποίησή σας.** Για την ταυτοποίηση στην εφαρμογή χρειάζεται μόνο ο αριθμός σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdn) του.
- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσω πιστωτικής κάρτας** π.χ. Email, Αριθμός κινητού, Ονοματεπώνυμο, κωδικός πρόσβασης, εναλλακτικό email ή/και κινητό.
- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη χρήση της εφαρμογής** (π.χ. ο αριθμός σύνδεσης (msisdn) του χρήστη).
- **Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της εφαρμογής** (όπως καταγραφή σφαλμάτων, πληροφορίες σχετικά με την πλοήγηση στην εφαρμογή). Οι πληροφορίες αυτές διαβιβάζονται σε ψευδώνυμη 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 ψευδώνυμα δεδομένα εννοούμε τα δεδομένα, τα οποία δεν μπορούν πλέον να αποδοθούν σε συγκεκριμένο φυσικό πρόσωπο χωρίς την χρήση συμπληρωματικών πληροφοριών σας.

- **Στοιχεία επικοινωνίας σας** (πχ κινητό τηλέφωνο) με σκοπό την αποστολή ενημερώσεων μέσω της Εφαρμογής που αφορούν αλλαγές, νέα ή προσφορές, που αφορούν τα προϊόντα σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας, που έχουν ενεργοποιημένες στο δίκτυο του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα εφόσον έχετε δώσει την συναίνεση σας όπως αναφέρεται και στην ενότητα 7.
- **Δεδομένα που αφορούν τις υπηρεσίες στο Frog** ή/και αιτήματα και παραγγελίες που υποβάλλετε μέσω της Εφαρμογής. Παραδείγματα τέτοιων δεδομένων είναι ο αριθμός τηλεφώνου (msisdn), το αναγνωριστικό συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας (imsi), το χρηματικό υπόλοιπο καρτοκινητής σύνδεσης, η ημερομηνία λήξης υπολοίπου χρόνου ομιλίας καρτοκινητής σύνδεσης, ημερομηνία τελευταίας ανανέωσης, τα διαθέσιμα υπόλοιπα σε MB/SMS/Λεπτά.
- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εξατομίκευση της εφαρμογής.** Παραδείγματα τέτοιων δεδομένων είναι οι Αγαπημένοι Διεθνείς Προορισμοί και η Προτιμητέα Γλώσσα Εμφάνισης τα οποία δηλώνονται στην εφαρμογή.
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για τη συμμετοχή σας σε διαγωνισμούς** μέσα από τη χρήση του προγράμματος COSMOTE DEALS for YOU.
- Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας **Calling Tunes** (π.χ. είδος και όνομα πακέτου συνδρομής, όνομα σύνδεσης, ώρα σύνδεσης, ενεργό πακέτο, Calling Tune που σας εστάλη ως δώρο από συνδρομητή COSMOTE, ημερομηνία και ώρα αγοράς, Calling Tunes που έχετε προσθέσει στη Συλλογή σας, τηλεφωνικοί Αριθμοί επαφών για τους οποίους ορίζετε Calling Tunes, Ώρες & Ημέρες που ακούγονται τα Calling Tunes σας), με σκοπό τον έλεγχο της σωστής της λειτουργίας, την αξιολόγηση και τη βελτίωση των υπηρεσιών που σας προσφέρουμε.

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:

- **Δεδομένα επαφών** με σκοπό την χρήση της φωτογραφίας της επαφής σας για να τεθεί ως Avatar Image καθώς και την ενημέρωσή σας για το ποιες από τις επαφές σας είναι συνδρομητές FROG.
- **Δεδομένα θέσης** (τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και GPS) με σκοπό την απεικόνιση του στίγματός σας στον χάρτη καθώς και την ενημέρωσή σας για προσφορές Deals for you σε καταστήματα που είναι κοντά σας.
- **SMS:** Αυτόματη ανάγνωση του κωδικού που αποστέλλεται μέσω SMS από την Cosmote για την αυτοματοποιημένη είσοδο στην εφαρμογή.
- **Κάμερα:** Χρήση της κάμερας για φωτογραφία θα τεθεί ως Avatar Image στο προφίλ.
- **Internet:** Η εφαρμογή απαιτεί πρόσβαση στο internet ώστε να επικοινωνεί με τα συστήματα της COSMOTE και να εμφανίζει τις πληροφορίες που σας αφορούν (π.χ. υπόλοιπο, ημερομηνία λήξης χρηματικού υπολοίπου κ.α.).
- **Στοιχεία της SIM κάρτας:** Αναγνώριση του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdn) και του αριθμού διεθνούς ταυτότητας συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας (imsi) που χρησιμοποιείται από την συσκευή σας με σκοπό την αυτόματη συμπλήρωση του αριθμού σας στο πεδίο του login.
- **Εξωτερική μνήμη:** Απαιτείται πρόσβαση για την επιλογή φωτογραφίας από τη βιβλιοθήκη φωτογραφιών της συσκευής με σκοπό την αλλαγή του Avatar image, καθώς και την αποθήκευση της φωτογραφίας σας σε περίπτωση λήψης φωτογραφίας μέσω της εφαρμογής.

5. Εμφάνιση ειδοποιήσεων (push notifications)

Η εφαρμογή στέλνει ειδοποιήσεις στη συσκευή σας προκειμένου να ενημερωθείτε για θέματα λειτουργικότητας της εφαρμογής

Επιπλέον, σε περίπτωση που έχετε δώσει την συναίνεσή σας για την δημιουργία εξατομικευμένου προφίλ, όπως περιγράφεται στο σημείο 7 ενδέχεται να λαμβάνεται εξατομικευμένες προσφορές ή/και διαφημίσεις με την μορφή ειδοποιήσεων.

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

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

Η COSMOTE διατηρεί τα προσωπικά σας δεδομένα, όπως αυτά αναφέρονται στην ανωτέρω παράγραφο 3 για όσο χρονικό διάστημα είναι ενεργή η σύνδεσή σας καρτοκινητής τηλεφωνίας COSMOTE και για χρονικό διάστημα 14 μηνών από την απενεργοποίηση της σύνδεσης Frog. Τυχόν πληροφορίες αναφορικά με συναλλαγές που πραγματοποιείτε μέσω της Εφαρμογής όπως για παράδειγμα αγορά χρόνου ομιλίας διατηρούνται για χρονικό διάστημα 6 μηνών από την πραγματοποίησή τους.

Τα δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της εφαρμογής διατηρούνται για 14 μήνες.

Για την υπηρεσία COSMOTE Calling Tunes η COSMOTE διατηρεί τα προσωπικά σας δεδομένα για όσο χρονικό διάστημα είναι ενεργή η Υπηρεσία. Μετά την τυχόν εκ μέρους σας καταγγελία της σύμβασης ή και την οριστική διακοπή της Υπηρεσίας για οποιονδήποτε λόγο, τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται το μέγιστο για 12 μήνες από την ημερομηνία της διακοπής, εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά από το νόμο.

7. Η COSMOTE θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα και για άλλους σκοπούς;

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

Εφόσον μας έχετε δώσει την συναίνεσή σας, η COSMOTE ενδέχεται να συλλέξει δεδομένα σας μέσω της Εφαρμογής, προκειμένου να δημιουργήσουμε προφίλ συνδρομητή και χρήστη με σκοπό την παροχή εξατομικευμένων προσφορών και προϊόντων με βάση τις προσωπικές σας ανάγκες και προτιμήσεις. Το σχετικό ενημερωτικό κείμενο με το οποίο παρέχεται η σχετική συγκατάθεση βρίσκεται [εδώ](#).

Επιπρόσθετα, η COSMOTE χρησιμοποιεί μηχανισμούς ανάλυσης της συμπεριφοράς των χρηστών της εφαρμογής μέσω της ανάλυσης των ψευδώνυμων 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 ψευδώνυμες πληροφορίες από την χρήση της Εφαρμογής, με βάση τις οποίες εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με την λειτουργία της (πχ crash reporting, στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τις κινήσεις των Χρηστών της Εφαρμογής κτλ).

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

Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων ενδέχεται να είναι:

- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω των γίνεται η ανανέωση του υπολοίπου στη σύνδεσή σας.
- Τρίτες εταιρίες με τις οποίες συνεργαζόμαστε για την παροχή και υποστήριξη της Εφαρμογής και συγκεκριμένα:
 - η εταιρεία Desquared S.A., που υποστηρίζει την υπηρεσία και εδρεύει στην Ελλάδα. Η διαβίβαση δεδομένων αφορά μόνο σε περιπτώσεις τεχνικής υποστήριξης (π.χ. για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων)
 - η εταιρεία UPSTREAM ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε, που εδρεύει στην Ελλάδα για την ανάπτυξη, υποστήριξη και παροχή του Προγράμματος COSMOTE DEAL FOR YOU.
 - η εταιρεία MoEngage Inc. που εδρεύει στην Ινδία η οποία ακολουθεί τους κανόνες επεξεργασίας και τις απαιτήσεις ασφάλειας που ορίζει η COSMOTE. Η διαβίβαση των δεδομένων πραγματοποιείται με σκοπό την παροχή υπηρεσίας εξατομικευμένων προσφορών και διαφημίσεων.
 - Η εταιρεία «ARX.NET Υπηρεσίες & Επιχειρήσεις Διαδικτύου Ανώνυμη Εταιρία» η οποία εδρεύει στην Ελλάδα

Οι τρίτες αυτές εταιρίες είναι Υποεκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της COSMOTE, δηλαδή συνεργάτες COSMOTE, 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 ως Εκτελών την επεξεργασία.

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 εταιριών Desquared S.A., UPSTREAM ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΣΥΣΤΥΜΑΤΑ Α.Ε., και MoEngage Inc. η COSMOTE 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 Εφαρμογής, 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 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.

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.

Ακόμα, διατηρείτε το δικαίωμα υποβολής έγγραφης καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή, την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Λ. Κηφισίας 1-3 Τ.Κ. 115 23, Αθήνα +30 210 6475600, email επικοινωνίας contact@dpa.gr).

Η COSMOTE 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;

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