

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ μέσω της ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΥ COSMOTE APP (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 **My COSMOTE App** (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 COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 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](http://www.cosmote.gr/contact_us).

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να στείλετε e-mail στο [customerprivacy@cosmote.gr](mailto: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 κατά την χρήση της Εφαρμογής και για ποιο σκοπό ;

Για τη χρήση της Εφαρμογής συλλέγουμε ή/και επεξεργαζόμαστε :

- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εγγραφή ή/και την ταυτοποίησή σας στην Εφαρμογή** (π.χ. Ονοματεπώνυμο, Email, Όνομα πρόσβασης & κωδικό πρόσβασης, ΑΦΜ, ΑΔΤ, Ημερομηνία γέννησης, Τηλέφωνο επικοινωνίας)
- **Στοιχεία επικοινωνίας σας** (πχ email, σταθερό και 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. Επιπλέον, τα στοιχεία επικοινωνίας σας ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν, προκειμένου να συμμετέχετε, εάν το επιθυμείτε σε έρευνες ικανοποίησης πελατών για τα προϊόντα μας.
- **Δεδομένα που αφορούν τις υπηρεσίες σας στην COSMOTE** (π.χ. ενεργές υπηρεσίες COSMOTE, αναβάθμιση ή κατάργηση πακέτου, κατανάλωση, παραγγελίες, λογαριασμοί κτλ.) ή / και αιτήματα και παραγγελίες που υποβάλλετε μέσω του MyCosmote app ή του MyCosmote. Παραδείγματα τέτοιων δεδομένων είναι ο αριθμός σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdn), το αναγνωριστικό συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας (imsi), το χρηματικό υπόλοιπο καρτοκινητής σύνδεσης, η ημερομηνία λήξης υπολοίπου χρόνου ομιλίας καρτοκινητής σύνδεσης, η ημερομηνία λήξης λογαριασμού συμβολαίου σταθερής ή /και κινητής, η

ημερομηνία τελευταίας ανανέωσης χρόνου ομιλίας καρτοκινητής σύνδεσης, τα διαθέσιμα υπόλοιπα σε MB/SMS/Λεπτά.

- **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.

Σε περίπτωση που έχετε δώσει τη συναίνεσή σας για τη δημιουργία προφίλ, τα δεδομένα αυτά διαβιβάζονται σε ψευδώνυμη μορφή στην εταιρία Moengage, με σκοπό να λαμβάνεται εξατομικευμένες προσφορές ή/και διαφημίσεις.

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.

- **Δεδομένα που μας παρέχετε για τη συμμετοχή σας σε διαγωνισμούς μέσα από τη χρήση του προγράμματος COSMOTE DEALS for YOU**, όπως ενδεικτικά ακολουθούν (Όνοματεπώνυμο, Κωδικός COSMOTE DEALS for YOU, σημείο & χρονική στιγμή εξαργύρωσης Κωδικού, στοιχεία Σύνδεσης, Πόλη, ΤΚ, Τηλέφωνο επικοινωνίας (κινητό ή σταθερό αριθμό), Email κλπ).
- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την χρήση της υπηρεσίας Calling Tunes** (εγγραφή χρήστη, σύνδεση στο προφίλ, αγορές και ρυθμίσεις/επιλογές της υπηρεσίας): Αριθμός κινητού τηλεφώνου, email, COSMOTE ID, ημερομηνία και ώρα αγοράς Calling Tunes και συνδρομής Calling Tunes Unlimited, 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.

#### 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 ενημέρωση σας για το ποιες από τις επαφές σας είναι συνδρομητές COSMOTE.
- **Δεδομένα θέσης** (τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και GPS) με σκοπό την απεικόνιση του στίγματος του χρήστη στον χάρτη και την ενημέρωση 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 MyCosmote από υπολογιστή και για αλλαγή του avatar image.
- **Εξωτερική μνήμη**: Απαιτείται πρόσβαση για την επιλογή φωτογραφίας από τη βιβλιοθήκη φωτογραφιών της συσκευής με σκοπό την αλλαγή του Avatar image ή την αποθήκευση της φωτογραφίας σας σε περίπτωση λήψης φωτογραφίας μέσω της εφαρμογής. Επίσης, απαιτείται για την αποθήκευση των PDF των λογαριασμών, των ανανεώσεων συμβολαίου και των αποδεικτικών πληρωμής σας.
- **Internet**: Η εφαρμογή απαιτεί την πρόσβαση στο internet ώστε να επικοινωνεί με τα συστήματα της COSMOTE και να εμφανίζει τα στοιχεία που σας αφορούν (π.χ. ενεργές συνδέσεις, υπόλοιπο, κ.α.).
- **Στοιχεία της SIM κάρτας**: Αναγνώριση του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (msisdn) που χρησιμοποιείται από την συσκευή σας με σκοπό την αυτόματη συμπλήρωση του αριθμού σας στο πεδίο του login.

#### 5. Εμφάνιση ειδοποιήσεων (push notifications)

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

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 ;**

Τα προσωπικά δεδομένων των Εγγεγραμμένων Χρηστών, που είναι απαραίτητα για την λειτουργία και χρήση της Εφαρμογής διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είναι ενεργός ο λογαριασμός του Εγγεγραμμένου Χρήστη.

Τα προσωπικά δεδομένα των Ταυτοποιημένων Χρηστών διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είστε ενεργοί συνδρομητές στο δίκτυο ΟΤΕ/COSMOTE. Σε περίπτωση λύσης ή λήξης του συμβολαίου σας μαζί μας τα δεδομένα σας διαγράφονται από τα συστήματά μας μετά από 14 μήνες.

Τα δεδομένα κίνησής σας διατηρούνται και για άλλους σκοπούς μετά την λήξη του συμβολαίου σας, όπως π.χ. σε περίπτωση που υπάρχει οφειλή σας ή εάν υπάρχει σε εκκρεμότητα κάποιο παράπονό σας αναφορικά με την παροχή ή τιμολόγηση των υπηρεσιών μας και ανάλογα με το χρονικό διάστημα που επιτρέπεται η διατήρηση αυτή από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, πληροφορίες αναφορικά με την υπηρεσία ηλεκτρονικού λογαριασμού (e - λογαριασμός) και τα δεδομένα των λογαριασμών σας παραμένουν διαθέσιμα μέσω της Εφαρμογής για χρονικό διάστημα 12 μηνών από την διακοπή / λήξη της σύμβασής σας, εκτός αν ζητήσετε την κατάργηση του λογαριασμού σας.

## **7. Η COSMOTE θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα και για άλλους σκοπούς (ειδικότερα η περίπτωση δημιουργίας προφίλ χρήστη);**

Η COSMOTE 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.

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, δημογραφικά στοιχεία χρηστών, 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 , όταν χρησιμοποιείτε την Εφαρμογή ενδέχεται να είναι τρίτες εταιρίες με τις οποίες συνεργαζόμαστε για τον σχεδιασμό και την τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής. Στις περιπτώσεις αυτές οι τρίτες αυτές εταιρίες είναι εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της COSMOTE, δηλαδή συνεργάτες της 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 η COSMOTE εξακολουθεί να έχει την ευθύνη αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

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

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

Έχετε το δικαίωμα υποβολής αιτήματος στην COSMOTE 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, κυρίως μέσω των επιλογών που σας δίνονται και περιγράφονται ανωτέρω στην ενότητα Προσβάσεις (permissions) της Εφαρμογής.
- Να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας.
- Να ζητήσετε την φορητότητα των δεδομένων σας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, δηλ 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 Προσωπικού Χαρακτήρα Λ. Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα+30 210 6475600, email επικοινωνίας [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)).

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