

**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ COSMOTE (COSMOTE App) Η/ΚΑΙ ΤΟΥ
ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ ΜΥ COSMOTE HTTPS://WWW.COSMOTE.GR/SELF CARE (DATA PRIVACY
NOTICE)**

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών του και τηρεί την αρχή της διαφάνειας αναφορικά με την επεξεργασία τους. Όποιος επιθυμεί μια γενική ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών από τον ΟΤΕ και την COSMOTE παρακαλούμε να διαβάσει το κείμενο της Γενικής Ενημέρωσης αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (General Data Privacy Notice), που μπορεί να το βρει [εδώ](#).

Με το παρόν κείμενο επιθυμούμε να ενημερώσουμε ειδικά αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών κατά την χρήση της εφαρμογής COSMOTE (εφεξής η Εφαρμογή) ή/και του ιστοτόπου My COSMOTE <https://www.cosmote.gr/selfcare> (εφεξής “ο Ιστότοπος”). Σημειώνουμε ότι το παρόν αποτελεί το ειδικότερο ενημερωτικό κείμενο αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων με σκοπό την παροχή της Εφαρμογής κι ερμηνεύεται πάντα σε συνδυασμό με το κείμενο της Γενικής Ενημέρωσης αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (General Data Privacy Notice).

1. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ;

Υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι οι εταιρείες ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ (“ΟΤΕ”) και COSMOTE - ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ (“COSMOTE”) -εφεξής οι Εταιρείες- με έδρα το Μαρούσι Αττικής (Λεωφ. Κηφισίας αρ.99) με τηλέφωνο επικοινωνίας 13888 για οικιακούς πελάτες ή 13818 για εταιρικούς πελάτες.

2. ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙΤΕ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

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

3. ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ ΚΑΙ ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΣΚΟΠΟ;

Η Εφαρμογή και ο Ιστότοπος παρέχουν στον χρήστη τη δυνατότητα διαχείρισης των τηλεπικοινωνιακών, καθώς και άλλων υπηρεσιών που έχει στον Όμιλο ΟΤΕ. Μέσω αυτών μπορεί π.χ. να αποκτήσει πρόσβαση στην υπηρεσία ηλεκτρονικού λογαριασμού (e-λογαριασμός), να αποκτήσει πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες για τις συνδέσεις του, να διαχειριστεί ηλεκτρονικά τις συνδέσεις κινητής και σταθερής COSMOTE, καθώς και άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από τις Εταιρείες (εφεξής συγκεντρωτικά αναφερόμενες ως οι Υπηρεσίες).

Μέσω της Εφαρμογής ή/και του Ιστοτόπου συλλέγουμε ή/και επεξεργαζόμαστε:

- i) **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την παροχή των Υπηρεσιών μέσω της Εφαρμογής και/ή του Ιστοτόπου (Νομική βάση επεξεργασίας: εκτέλεση σύμβασης, άρθρο 6(1)(β) του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ). Συγκεκριμένα**

επεξεργαζόμαστε:

- Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εγγραφή και δημιουργία χρήστη COSMOTE id. Το COSMOTE Id παρέχει στους Εγγεγραμμένους Χρήστες την δυνατότητα πρόσβασης σε ιστοσελίδες και applications του Ομίλου ΟΤΕ **με τον ίδιο κωδικό μέσω της ευκολίας «single sign on»**. Για να ενημερωθείτε σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας μέσω της δυνατότητας σύνδεσης COSMOTE ID δείτε [εδώ](#).
- Δεδομένα που είναι απαραίτητα για να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που διαθέτουν στις Εταιρείες και συγκεκριμένα, τις ενεργές υπηρεσίες COSMOTE/ΟΤΕ, πληροφορίες σχετικά με την κατανάλωση, παραγγελίες, λογαριασμούς σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας & τηλεόρασης.
- Δεδομένα που είναι απαραίτητα για να υποβάλλουν αιτήματα και παραγγελίες μέσω του COSMOTE App και My COSMOTE. Συγκεκριμένα 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 μας παρέχουν για την πληρωμή των λογαριασμών τους κινητής ή/και σταθερής τηλεφωνίας ή/και COSMOTE TV (Αριθμός Λογαριασμού, Κωδικός Πελάτη, ποσό λογαριασμού, ημερομηνία πληρωμής, ημερομηνία αυτόματης εξόφλησης).
- Δεδομένα που μας παρέχουν για την Ανανέωση του Χρόνου Ομιλίας καρτοκινητής σύνδεσής τους (Αριθμός σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας, για την οποία ο χρήστης επιθυμεί να ανανεώσει τον χρόνο ομιλίας, ποσό ανανέωσης, ημερομηνία ανανέωσης, ημέρα αυτόματης μηνιαίας ανανέωσης).
- Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την λειτουργικότητα διαχείρισης του router πχ μοντέλο router, ταχύτητα σύνδεσης, όνομα wifi και ισχύ σήματος wifi ώστε να μπορούν να διαχειριστούν τον router (restart, change wifi SSID/password). Για να ενημερωθείτε αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, κατά την χρήση του Εργαλείου Μέτρησης Ταχύτητας μέσω της εφαρμογής COSMOTE App πατήστε [εδώ](#)
- Δεδομένα που μας παρέχουν κατά την δήλωση βλάβης (στοιχεία επικοινωνίας, περιγραφή της βλάβης).
- Δεδομένα που μας παρέχουν για την ενεργοποίηση εκτροπής και συγκεκριμένα ο τηλεφωνικός αριθμός στον οποίο θα γίνει η εκτροπή ή δεδομένα στα οποία αποκτά πρόσβαση η εφαρμογή εφόσον το επιλέξουν. Συγκεκριμένα μας παρέχουν πρόσβαση στις επαφές του τηλεφώνου τους, προκειμένου να επιλέξουν σε ποιον από αυτούς τους τηλεφωνικούς αριθμούς θα γίνει η εκτροπή.
- Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την λειτουργικότητα ελέγχου σύνδεσης, όπως η πληροφορία αν υπάρχει ενεργή φραγή λόγω οφειλής.
- Δεδομένα που αφορούν τη συσκευή τους (όπως λειτουργικό σύστημα, μάρκα και μοντέλο συσκευής, έκδοση (version) της εφαρμογής που έχουν εγκαταστήσει, αναγνωριστικό της συσκευής τους (DeviceID)) ώστε να είναι δυνατές λειτουργικότητες όπως η αποστολή push notifications, αναβάθμιση εφαρμογής κτλ.
- Δεδομένα που απεικονίζουν την αξία των δώρων που κερδίζουν από τη χρήση του Προγράμματος COSMOTE DEALS for YOU (Κωδικός Προγράμματος, Χρονική στιγμή εξαργύρωσης Κωδικού Προγράμματος, Συνεργάτης του Προγράμματος όπου εξαργυρώθηκε ο Κωδικός). Για να ενημερωθείτε σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας μέσω του Προγράμματος COSMOTE DEALS for YOU δείτε [εδώ](#) και [εδώ](#)
- Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Calling Tunes (είδος και όνομα πακέτου συνδρομής, όνομα σύνδεσης, ώρα σύνδεσης, ενεργό πακέτο, ημερομηνία και ώρα αγοράς, Calling Tunes που έχουν προσθέσει στη Συλλογή τους, τηλεφωνικοί αριθμοί επαφών για τους οποίους ορίζουν Calling Tunes, Ώρες & Ημέρες που ακούγονται τα Calling Tunes που έχουν επιλέξει), με σκοπό τον έλεγχο της σωστής λειτουργίας της, την αξιολόγηση και τη βελτίωση των υπηρεσιών που τους προσφέρουμε. Για να ενημερωθείτε σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας

μέσω της Υπηρεσίας Calling Tunes δείτε [εδώ](#)

ii) Δεδομένα που συλλέγουμε μετά την ρητή τους συγκατάθεση (Νομική βάση επεξεργασίας: συγκατάθεση, άρθρο 6(1)(α) του ΓΚΠΔ). Συγκεκριμένα επεξεργαζόμαστε:

- Βιομετρικά δεδομένα στο πλαίσιο της διαδικασίας της ηλεκτρονικής τους ταυτοποίησης, που προκύπτουν από την λήψη φωτογραφίας και κινούμενων εικόνων με ήχο σε πραγματικό χρόνο (real time selfie and moving visual images recording) και χαρακτηριστικών προσώπου, για την επιβεβαίωση της αυθεντικότητας της φωτογραφίας και του φυσικού προσώπου. Ειδικότερα για την χρήση των δεδομένων αυτών ζητείται η συγκατάθεσή μέσω ειδικού μηνύματος που εμφανίζεται κατά την έναρξη της διαδικασίας ταυτοποίησης. Σημειώνουμε ότι η χρήση της φωτογραφίας & των κινούμενων εικόνων με ήχο σε πραγματικό χρόνο παρέχουν τη δυνατότητα (μέσω τεχνολογιών όπως η εκμάθηση μηχανής (machine learning), η τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τα βιομετρικά στοιχεία (biometrics) σε συνδυασμό με την ανθρώπινη κριτική) να επαληθεύσουμε εάν το πρόσωπο που αιτείται μια συναλλαγή είναι όντως το ίδιο με το πρόσωπο που εμφανίζεται στο προσκομιζόμενο έγγραφο ταυτοποίησης (δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο κτλ) παρέχοντας ασφάλεια στις συναλλαγές μας. Εάν δεν δοθεί συγκατάθεση στην επεξεργασία των βιομετρικών δεδομένων, δεν θα είναι εφικτή η ολοκλήρωση της συναλλαγής ηλεκτρονικά και θα πρέπει να ακολουθηθεί άλλος τρόπος ολοκλήρωσης του αιτήματός σας (π.χ. στο δίκτυο καταστημάτων).
- Δεδομένα που προκύπτουν εάν επιλέξουν να συμπληρώσουν την ενότητα «Οι προτιμήσεις μου» (η συγκεκριμένη ενότητα βρίσκεται στο ‘My Rewards’) και συγκεκριμένα τα ενδιαφέροντα, οι προτιμήσεις τους ή άλλες πληροφορίες σχετικά με τους ίδιους (εάν είναι παντρεμένοι, ηλικία κτλ). Βάσει των δεδομένων αυτών θα τους προτείνουμε προσωποποιημένα δώρα/παροχές/εκπρωτικά κουπόνια που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.
- Δεδομένα που μας παρέχουν εάν επιλέξουν τη δημιουργία προφίλ. Μπορούν να βρουν την αναλυτική ενημέρωση για τη δημιουργία προφίλ [εδώ](#), όπως και να αλλάξουν τις τυχόν επιλογές τους, από την ενότητα, “Προφίλ” -> “Προσωπικά δεδομένα” -> “Προφίλ συνδρομητή”.

iii) Δεδομένα που επεξεργαζόμαστε με βάση το έννομο συμφέρον μας με σκοπό την διαφήμιση της Υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψιν τις προτιμήσεις των συνδρομητών, καθώς και τις ενέργειες μάρκετινγκ. (Νομική βάση επεξεργασίας: έννομο συμφέρον, άρθρο 6(1)(στ) του ΓΚΠΔ). Συγκεκριμένα επεξεργαζόμαστε:

- Δεδομένα που αφορούν σε δώρα/παροχές/εκπρωτικά κουπόνια (πληροφορίες για τα δώρα/επιβραβεύσεις που τους έχουν αποδοθεί καθώς και ποια από αυτά έχουν εξαργυρώσει).
- Στοιχεία επικοινωνίας των συνδρομητών (email, σταθερό και κινητό τηλέφωνο) με σκοπό την αποστολή ενημερώσεων μέσω της Εφαρμογής για αλλαγές, νέα ή προσφορές, που αφορούν τα προϊόντα σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας ή/και τηλεόρασης, που έχουν ενεργοποιημένα στο δίκτυο του ΟΤΕ και της COSMOTE αντίστοιχα. Επιπλέον, τα στοιχεία επικοινωνίας τους θα χρησιμοποιηθούν, προκειμένου να συμμετέχουν, εάν το επιθυμούν, σε έρευνες ικανοποίησης πελατών για τα προϊόντα μας.

- Δεδομένα που προκύπτουν εάν επιλέξουν τον διαμοιρασμό (Share) Κουπονιών σε φίλους (Cosmote ID των φίλων και τα κουπόνια που μοιράστηκαν μαζί τους).

Το συγκεκριμένο είδος επεξεργασίας που βασίζεται στο έννομο συμφέρον μας, είναι ιδιαίτερα σημαντικό για εμάς και την ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Παρόλα αυτά μπορούν ανά πάσα στιγμή, να δηλώσουν την αντίρρησή τους σε αυτό το είδος επεξεργασίας. Για τους τρόπους άσκησης του δικαιώματος εναντίωσης μπορούν να ανατρέξουν στην παράγραφο 9 της παρούσας ενημέρωσης.

4. ΠΡΟΣΒΑΣΕΙΣ (PERMISSIONS) ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

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 εκάστοτε επαφής του συνδρομητή για να τεθεί ως Avatar Image καθώς και την ενημέρωση τους για το ποιες από τις επαφές τους είναι συνδρομητές COSMOTE.
- **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 στην εφαρμογή, σάρωση του bar-code της SIM κάρτας για την ενεργοποίηση υπηρεσίας, λήψη φωτογραφίας για να τεθεί ως Avatar image, λήψη φωτογραφίας για τη διαδικασία της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.
- **Αποθηκευτικός χώρος:** Απαιτείται πρόσβαση για την επιλογή φωτογραφίας από τη βιβλιοθήκη φωτογραφιών της συσκευής με σκοπό την αλλαγή του Avatar image ή την αποθήκευση της φωτογραφίας του συνδρομητή σε περίπτωση λήψης φωτογραφίας μέσω της εφαρμογής. Επίσης, η συγκεκριμένη πρόσβαση απαιτείται για την αποθήκευση των PDF των λογαριασμών, των ανανεώσεων συμβολαίου και των αποδεικτικών πληρωμής τους.
- **Internet:** Η εφαρμογή απαιτεί την πρόσβαση στο internet ώστε να επικοινωνεί με τα συστήματα του ΟΤΕ και της COSMOTE και να εμφανίζει τις πληροφορίες που αφορούν τους συνδρομητές (π.χ. στοιχεία σύνδεσης, στοιχεία λογαριασμού κ.α.).
- **Στοιχεία της SIM κάρτας:** Αναγνώριση του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας (MSISDN) που χρησιμοποιείται από την συσκευή του συνδρομητή, με σκοπό την αυτόματη συμπλήρωση του αριθμού του στο πεδίο του login.

5. ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΩΝ (PUSH NOTIFICATIONS)

Η Εφαρμογή στέλνει ειδοποιήσεις στη συσκευή του συνδρομητή, προκειμένου να ενημερωθεί για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που έχει στην COSMOTE/ΟΤΕ, όπως για παράδειγμα για την έκδοση του λογαριασμού του ή για λειτουργικότητες που αφορούν την Εφαρμογή π.χ. πραγματοποίηση, κατόπιν αιτήματός του, αλλαγής στο όνομα του wifi του.

Επιπλέον, σε περίπτωση που έχει δώσει την συγκατάθεσή του για τη δημιουργία εξατομικευμένου προφίλ, όπως περιγράφεται στο σημείο 7, ενδέχεται να λαμβάνει εξατομικευμένες προσφορές/ δώρα/παροχές/εκπτώτικα κουπόνια ή/και διαφημίσεις με την

μορφή ειδοποιήσεων.

Σε περίπτωση που δεν επιθυμεί να λαμβάνει ειδοποιήσεις, μπορεί να απενεργοποιήσει τη συγκεκριμένη δυνατότητα από τις ρυθμίσεις της συσκευής του.

6. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΠΟΥ ΔΙΑΤΗΡΟΥΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

Όπως αναφέρεται και στους όρους χρήσης του COSMOTE App και My COSMOTE, οι χρήστες που εγγράφονται ως μη συνδρομητές των Εταιριών καταχωρούνται ως «Εγγεγραμμένοι Χρήστες», ενώ οι συνδρομητές των Εταιριών, που εγγράφονται και ταυτοποιούνται καταχωρούνται ως «Ταυτοποιημένοι Χρήστες».

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

Για να ενημερωθείτε σχετικά με την διατήρηση των δεδομένων Ταυτοποιημένων Χρηστών δείτε [εδώ](#).

Επιπρόσθετα, τα δεδομένα του ηλεκτρονικού λογαριασμού (e-Λογαριασμός) παραμένουν διαθέσιμα για 12 μήνες από την διακοπή / λήξη της σύμβασης, εκτός αν ζητηθεί η κατάργηση του λογαριασμού.

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

Για να ενημερωθείτε σχετικά με την διατήρηση των δεδομένων του προγράμματος COSMOTE DEALS for YOU δείτε [εδώ](#).

Τα βιομετρικά δεδομένα για το σκοπό της ταυτοποίησης διατηρούνται για 30 μέρες από την υποβολή του αιτήματός του πελάτη και μετά διαγράφονται οριστικά χωρίς δυνατότητα επανάκτησης. Διατηρούμε παρόλα αυτά το αποτέλεσμα της επεξεργασίας των βιομετρικών του δεδομένων (αν δηλαδή υπήρξε ταυτοποίηση με βάση τη χρήση τους ή όχι) για όσο χρονικό διάστημα είναι συνδρομητής μας και για επιπλέον 14 μήνες μετά την διακοπή παροχής των υπηρεσιών μας.

Τα δεδομένα επαφών του συνδρομητή, με σκοπό τη χρήση της φωτογραφίας της εκάστοτε επαφής του για να τεθεί ως Avatar Image, καθώς και την ενημέρωσή του για το ποιες από τις επαφές του είναι συνδρομητές COSMOTE, διατηρούνται για όσο είναι ενεργός χρήστης στην εφαρμογή ή για έως 100 μέρες από την τελευταία χρήση της εφαρμογής.

Τα δεδομένα που προκύπτουν από την εθελοντική συμμετοχή του συνδρομητή σε έρευνες ικανοποίησης πελατών που διεξάγονται, online, μέσω SMS, όπως και οι απαντήσεις του στα ερωτήματα των ερευνών και τυχόν σχόλια / προβλήματα που έχει επικοινωνήσει μέσω των ερευνών, παραμένουν διαθέσιμα για 12 μήνες. Τα δεδομένα που αφορούν σε δώρα/παροχές/εκπτώτικα κουπόνια διατηρούνται για 13 μήνες από τη στιγμή που έχει γίνει η συγκεκριμένη ενέργεια. Τα δεδομένα από διαμοιρασμό (Share) Κουπονιών σε φίλους διατηρούνται για 13 μήνες από τη στιγμή που έχει γίνει η συγκεκριμένη ενέργεια.

Τα δεδομένα της ενότητας «Οι προτιμήσεις μου» διατηρούνται έως τη διαγραφή των απαντήσεων του συνδρομητή από τον ίδιο στο «My Rewards». Εφόσον δεν αλλάξει ή προστεθεί

από πλευράς του κάτι στο «My Rewards για 2 χρόνια, θα διαγραφούν τα δεδομένα του ερωτηματολογίου.

7. Ο ΟΤΕ ΚΑΙ Η COSMOTE ΘΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΑΛΛΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ;

Οι Εταιρείες δεν θα επεξεργαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών για άλλους σκοπούς πέραν από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω. Ειδικότερα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεξεργάζονται τα δεδομένα που αναφέρονται ανωτέρω στην ενότητα 3 και ζητάνε πρόσβαση σε αυτά, όπως αναφέρονται στην ενότητα 4 με σκοπό την λειτουργία της Εφαρμογής και την εξυπηρέτησή σας μέσω του Ιστοτόπου.

Σε περίπτωση που επιθυμούμε να χρησιμοποιήσουμε τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών για άλλους σκοπούς, θα τους ενημερώσουμε πρώτα σχετικά και θα φροντίσουμε να λάβουμε την συγκατάθεσή τους.

Μπορούν να αλλάξουν τις επιλογές τους σχετικά με τα παραπάνω από το μενού «Ρυθμίσεις ενημερώσεων». Επιπρόσθετα εφόσον μας έχουν δώσει την συγκατάθεσή τους, στον ΟΤΕ και την COSMOTE ενδέχεται να συλλέξουμε δεδομένα τους μέσω της Εφαρμογής, προκειμένου να δημιουργήσουμε προφίλ συνδρομητή με σκοπό την παροχή εξατομικευμένων προσφορών και προϊόντων με βάση τις προσωπικές τους ανάγκες και προτιμήσεις. Το σχετικό ενημερωτικό κείμενο με το οποίο παρέχεται η σχετική συγκατάθεση βρίσκεται [εδώ](#).

8. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΣΚΟΠΟ ΤΟΥΣ ΔΙΑΒΙΒΑΖΟΝΤΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ;

Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων των ΟΤΕ/COSMOTE πελατών ενδέχεται να είναι:

- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω των οποίων πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων ή/ και υπηρεσιών.
- Τρίτες εταιρείες με τις οποίες συνεργαζόμαστε για σκοπούς ανάπτυξης, υποστήριξης και παροχής των υπηρεσιών και συγκεκριμένα:
 - η εταιρεία «Desquared S.A.», η οποία υποστηρίζει την Υπηρεσία και εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «UPSTREAM ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε.», που εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «MoEngage Inc.» με τόπο επεξεργασίας τη Γερμανία, που διαβιβάζει δεδομένα σε υποεκτελούντα στην Ινδία, η οποία ακολουθεί τους κανόνες επεξεργασίας και τις απαιτήσεις ασφάλειας που ορίζει η COSMOTE.
 - η εταιρεία «ARX.NET Υπηρεσίες & Επιχειρήσεις Διαδικτύου Ανώνυμη Εταιρεία», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «Accenture A.E.», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «Cognity Ανώνυμη Εταιρεία Ανάπτυξης, Υποστήριξης και Εμπορίας Προϊόντων Υλικού (Hardware), Λογισμικού (Software), Τηλεπικοινωνίας, Πολυμέσων, και Συναφών Ειδών και η Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «Intrasoft International A.E.», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «Intelli Solution S.A.», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «INTRACOM S.A. TELECOM SOLUTIONS», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
 - η εταιρεία «Technopolis S.A.», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.

- ο η εταιρεία «ΝΙΟΜΠΙΟΥΜ ΛΑΜΠΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ», η οποία εδρεύει στην Ελλάδα.
- ο η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «COSMOTE PAYMENTS ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΑΕ» μέσω της οποίας πραγματοποιείται η εκκαθάριση των συναλλαγών σας όταν πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων ή/και υπηρεσιών με την χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας. Η COSMOTE Payments υπό την ιδιότητά της ως αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ηλεκτρονικών πληρωμών λειτουργεί ως Ανεξάρτητη Υπεύθυνη Επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, που σχετίζονται με την συναλλαγή σας.

Οι τρίτες αυτές εταιρείες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, είναι 'Εκτελούντες' στην επεξεργασία για λογαριασμό του ΟΤΕ ή/και της COSMOTE, δηλαδή συνεργάτες ΟΤΕ ή/και COSMOTE, οι οποίοι αναλαμβάνουν την εκτέλεση ενός συγκεκριμένου έργου ακολουθώντας τις οδηγίες και εφαρμόζοντας τις αυστηρές διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξακολουθούν να έχουν την ευθύνη αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών ως Υπεύθυνοι επεξεργασίας.

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών για τους ανωτέρω σκοπούς από τους συνεργάτες του ΟΤΕ ή/και της COSMOTE πραγματοποιείται κυρίως εντός Ελλάδας και Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε). Σε περίπτωση που, στον Όμιλο ΟΤΕ, συνεργαστούμε με εταιρίες εκτός Ε.Ε, αυτές θα επεξεργαστούν τα δεδομένα των συνδρομητών, μόνο μετά από εντολή του ΟΤΕ ή/και της COSMOTE 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 δεδομένων.

Πέραν των παραπάνω εταιριών, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν επεξεργάζονται και δεν δημοσιοποιούν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών σε τρίτους, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που η κοινοποίηση /διαβίβασή τους επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

9. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΩΣ ΧΡΗΣΤΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΤΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ;

Τα δικαιώματα που μπορούν να ασκήσουν περιλαμβάνουν:

- **Δικαίωμα πρόσβασης:** Έχουν το δικαίωμα να λάβουν ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά τους δεδομένα 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 τους χορηγήσουμε αντίγραφα αυτών.
- **Δικαίωμα διόρθωσης:** Έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τη διόρθωση των δεδομένων τους (π.χ. διόρθωση της διεύθυνσης, στοιχείων επικοινωνίας, αριθμού ταυτότητας).
- **Δικαίωμα διαγραφής:** Έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τη διαγραφή των προσωπικών τους δεδομένων σε περίπτωση που αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους υποβλήθηκαν σε επεξεργασία ή σε περίπτωση που ανακαλέσουν τη συγκατάθεση με βάση την οποία τα συλλέξαμε και επεξεργαστήκαμε.
- **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** Έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον περιορισμό της επεξεργασίας για συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. δεν θέλω να λαμβάνω ενημερώσεις στο email για λόγους marketing).
- **Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων:** Έχουν το δικαίωμα να λάβουν τα προσωπικά τους δεδομένα που έχουν 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 τους δεδομένων στις περιπτώσεις που δεν επιθυμούν την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

Για την άσκηση των δικαιωμάτων τους, μπορούν να:

- στείλουν 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»,

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

Σε περίπτωση που οι πελάτες θεωρήσουν ότι δεν ικανοποιήσαμε επαρκώς το αίτημά τους και θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, μπορούν να υποβάλουν καταγγελία μέσω [ειδικής διαδικτυακής πύλης](#) στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Αθήνα, Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 | τηλ: +30 210 6475600). Αναλυτικές οδηγίες υποβολής καταγγελίας παρέχονται στην [ιστοσελίδα](#) της Αρχής.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θα απαντήσουν δωρεάν στα αιτήματά τους, 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 τους. Σε κάθε περίπτωση θα τους ενημερώσουμε για την εν λόγω παράταση και για τον λόγο της καθυστέρησης.

Εάν κρίνουμε ότι το αίτημά του συνδρομητή 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 ΕΙΔΟΥΣ ΜΕΤΡΑ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE λαμβάνουν 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 \(General Data Privacy Notice\)](#).

Η παρούσα Πολιτική τροποποιήθηκε τελευταία φορά στις 01/07/2023