

WWW.COSMOTE.GR (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 ιστοσελίδας www.cosmote.gr (εφεξής η Ιστοσελίδα).

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

Υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι οι εταιρείες ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ (“ΟΤΕ”) και 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 (εφεξής οι Εταιρείες).

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, όπως αυτά αναφέρονται στην παράγραφο 7 πιο κάτω, 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;

Για την απλή περιήγηση στην Ιστοσελίδα (browsing), καθώς και για την πλοήγηση και πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος του COSMOTE. GR (εφεξής e-shop) δεν απαιτείται εγγραφή.

Προσωπικά σας δεδομένα ενδέχεται να επεξεργαστούμε στις εξής περιπτώσεις:

α) Σε περίπτωση που χρήστης της Ιστοσελίδας πραγματοποιήσει εγγραφή στην Ιστοσελίδα μέσω της Υπηρεσίας My COSMOTE κάνοντας χρήση του COSMOTE ID:

- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την δημιουργία εγγραφής χρήστη, ήτοι COSMOTE id (π.χ. Email, Αριθμός κινητού, Ονοματεπώνυμο, κωδικός πρόσβασης, εναλλακτικό email ή/και κινητό)**

- **Δεδομένα που είναι απαραίτητα για την προσθήκη των συνδέσεων στο COSMOTE id, ήτοι διαδικασία ταυτοποίησης, προκειμένου να έχετε πρόσβαση σε αυτές μέσω της υπηρεσίας My COSMOTE (π.χ. Αριθμός κινητού, Αριθμός Σταθερού, ΑΦΜ, Αριθμός Λογαριασμού, ΑΔΤ, Τηλέφωνο επικοινωνίας κλπ).**
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος του cosmote.gr (e-shop COSMOTE), όπως ενδεικτικά ακολουθούν Ονοματεπώνυμο, Διεύθυνση, ΑΦΜ, Αριθμό κινητού, Αριθμό σταθερού τηλεφώνου, Email, Αριθμό ταυτότητας/ Αριθμό διαβατηρίου, Επάγγελμα κλπ**
- **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 My Cosmote app ή του My Cosmote. Παραδείγματα τέτοιων δεδομένων είναι τα msisdh, imsi, χρηματικό υπόλοιπο, ημερομηνία λήξης υπολοίπου, ημερομηνία λήξης λογαριασμού, ημερομηνία τελευταίας ανανέωσης, διαθέσιμα υπόλοιπα σε MB/SMS/Λεπτά.**
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την πληρωμή των λογαριασμών σας κινητής ή/και σταθερής τηλεφωνίας ή/και Cosmote TV (π.χ. Αριθμός Λογαριασμού, Κωδικός Πελάτη, ποσό λογαριασμού , ημερομηνία πληρωμής, ημερομηνία αυτόματης εξόφλησης)**
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την Ανανέωση του Χρόνου Ομιλίας καρτοκινητής σύνδεσής σας (π.χ. Αριθμός Κινητού του οποίου θέλω να ανανεώσω το χρόνο, ποσό ανανέωσης , ημερομηνία ανανέωσης , ημέρα αυτόματης μηνιαίας ανανέωσης)**

β) Σε περίπτωση Χρήσης της Ιστοσελίδας για λόγους Εξυπηρέτησης Πελατών : Επιπλέον, μέσω της Ιστοσελίδας μπορείτε να υποβάλλετε αιτήματα, παράπονα και ερωτήματά σας μέσω της Φόρμας Επικοινωνίας. Στην περίπτωση αυτή καλείστε να συμπληρώσετε τα αντίστοιχα πεδία με τα προσωπικά σας στοιχεία (ήτοι ονοματεπώνυμο, email, αριθμό τηλεφώνου, ΑΦΜ και Επωνυμία για την περίπτωση επιχειρήσεων) με σκοπό την επικοινωνία μας μαζί σας και την ικανοποίηση του αιτήματος που μας υποβάλλατε. Σε περίπτωση που επιλέξετε την επικοινωνία μαζί μας μέσω chat επεξεργαζόμαστε και διατηρούμε επιπλέον και το περιεχόμενο της επικοινωνίας μας μαζί σας. Σε περίπτωση που επιλέξετε την επικοινωνία μαζί μας μέσω video call το περιεχόμενο δεν αποθηκεύεται.

γ) Επιπλέον:

- **Μέσω της Ιστοσελίδας λειτουργεί το microsite <https://www.cosmote.gr/cosmotetv>, μέσω του οποίου ενδέχεται να μας κοινοποιήσετε προσωπικά σας δεδομένα και συγκεκριμένα:**
 - ✓ **Δεδομένα που μας παρέχετε για την εγγραφή στο newsletter του COSMOTE TV μέσω του www.cosmotetv.gr, όπως ακολουθούν: Όνομα, Επίθετο, Email, Φύλο, Διεύθυνση, Ημερομηνία Γέννησης, Θεματική κατηγορία τηλεοπτικού περιεχομένου που σας ενδιαφέρει, Κωδικός Πληρωμής (εμφανίζεται στον έντυπο ή τον e-λογαριασμό), Πόλη, ΤΚ, Τηλέφωνο επικοινωνίας.**
 - ✓ **Δεδομένα που μας παρέχετε για τη συμμετοχή σας σε διαγωνισμούς μέσα από το newsletter της COSMOTE TV, όπως ακολουθούν Ονοματεπώνυμο, Email, Κωδικός Πληρωμής (εμφανίζεται στον έντυπο ή τον e-λογαριασμό), Τηλέφωνο επικοινωνίας, Τύπος συνδρομής (Μέσω Ευρυζωνικής ή Μέσω Δορυφόρου).**
- **Μέσω της Ιστοσελίδας λειτουργεί το microsite <https://www.cosmote.gr/dealsforyou>, μέσω του οποίου επεξεργαζόμαστε προσωπικά σας δεδομένα που μας κοινοποιείτε με σκοπό την συμμετοχή σας σε διαγωνισμούς του COSMOTE DEALS for YOU. Συγκεκριμένα για τον συγκεκριμένο σκοπό ενδέχεται να μας κοινοποιήσετε: Ονοματεπώνυμο, Κωδικός COSMOTE DEALS for YOU, σημείο & χρονική στιγμή εξαργύρωσης Κωδικού, στοιχεία Σύνδεσης, Πόλη, ΤΚ, Τηλέφωνο επικοινωνίας (κινητό ή σταθερό αριθμό), Email.**

- **Μέσω της Ιστοσελίδας επεξεργαζόμαστε δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση των συντομεύσεων προς τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook, Twitter, Instagram και τον διαδικτυακό τόπο αναπαραγωγής video Youtube.**
- **Μέσω της Ιστοσελίδας επεξεργαζόμαστε δεδομένα που μας παρέχετε για να επικοινωνήσουμε μαζί σας (π.χ. υπηρεσία επανάκλησης, έλεγχος για τεχνικό θέμα).**
- **Μέσω της Ιστοσελίδας επεξεργαζόμαστε δεδομένα που μας παρέχετε για να ενημερωθείτε για διαθέσιμες υπηρεσίες (π.χ. έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσιών, υπηρεσία αναβάθμισης πακέτου Σταθερής ή COSMOTE TV κτλ).**
- **Μέσω της Ιστοσελίδας μας επεξεργαζόμαστε δεδομένα που προκύπτουν από την χρήση της υπηρεσίας “Live e-store” (π.χ. φωνητικές κλήσεις, κείμενα επικοινωνίας chat, ονοματεπώνυμο, αριθμό τηλεφώνου).**
- **Μέσω της Ιστοσελίδας μας επεξεργαζόμαστε δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση της υπηρεσίας “Disqus” (υπολογίζεται να ενεργοποιηθεί το διάστημα Σεπτέμβριος-Νοέμβριος 2020), όπου οι επισκέπτες/αναγνώστες της ιστοσελίδας <https://otegroublog.gr/> έχουν το δικαίωμα του σχολιασμού, της κριτικής και της ελεύθερης έκφρασης μέσω της εν λόγω πλατφόρμας. Αναλυτικά μπορείτε να δείτε την πολιτική απορρήτου του Disqus [εδώ](#).**

Συγκεκριμένα, κατά τη σύνδεσή σας για σχολιασμό μέσω της υπηρεσίας Disqus (με λογαριασμό Disqus ή απευθείας σύνδεση μέσω **gmail**, **Twitter** ή **Facebook**), διατηρούνται τα προσωπικά στοιχεία και δεδομένα όπως αποτυπώνονται στον παραπάνω υπερσύνδεσμο. Επιπλέον, σε περίπτωση σχολιασμού θα **εμφανίζονται τα στοιχεία του λογαριασμού** με τον οποίο επιλέξατε να συνδεθείτε.

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

Για την περιήγηση στο www.cosmote.gr, καθώς και στο e-shop της Ιστοσελίδας, όπως και στα microsites www.cosmote.gr/dealsforyou και www.cosmote.gr/cosmotetv δεν απαιτείται εγγραφή στην Ιστοσελίδα. Στην περίπτωση αυτή δεν διατηρούνται ούτε αποθηκεύονται τα προσωπικά σας δεδομένα.

Σε περίπτωση που Χρήστης της Ιστοσελίδας επιθυμεί να εγγραφεί μέσω του MY COSMOTE με την χρήση COSMOTE Id τότε: α) Για τους εγγεγραμμένους Χρήστες, τα προσωπικά δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη χρήση του COSMOTE id διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα είναι ενεργός ο λογαριασμός τους. Εγγεγραμμένοι είναι οι Χρήστες που εγγράφονται ως μη συνδρομητές των Εταιρειών και β) Για τους ταυτοποιημένους Χρήστες τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται για όσο χρονικό διάστημα ο Χρήστης είναι ενεργός συνδρομητής των Εταιρειών. Σε περίπτωση καταγγελίας ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο ακύρωσης των συνδέσεων κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας τα προσωπικά δεδομένα των ταυτοποιημένων Χρηστών διατηρούνται για χρονικό διάστημα 14 μηνών με την λύση ή λήξη της σύμβασης. Επιπρόσθετα τα δεδομένα του ηλεκτρονικού σας λογαριασμού (e-Λογαριασμός) παραμένουν διαθέσιμα μέσω του My COSMOTE για 12 μήνες από την διακοπή / λήξη της σύμβασης εκτός αν ζητήσετε την κατάργηση του λογαριασμού σας μέσω του My COSMOTE. Σημειώνουμε ότι ταυτοποιημένοι είναι οι Χρήστες που είναι συνδρομητές των Εταιρειών.

Τα προσωπικά δεδομένα που μας παρέχετε για τη συμμετοχή σας σε διαγωνισμούς μέσω του μηχανισμού newsletter της COSMOTE TV διατηρούνται μέχρι το πέρας της διαδικασίας διεξαγωγής του διαγωνισμού, ανακοίνωσης των νικητών και απόδοσης των δώρων στους νικητές, σύμφωνα με τους όρους του εκάστοτε διαγωνισμού.

Το περιεχόμενο της επικοινωνίας μας μαζί σας μέσω chat διατηρείται για 12 μήνες για λόγους εξυπηρέτησης της συναλλακτικής μας σχέσης.

Το περιεχόμενο επικοινωνίας μας μαζί σας μέσω της χρήσης της υπηρεσίας “Live e-store” διατηρείται για 12 μήνες για λόγους εξυπηρέτησης της συναλλακτικής μας σχέσης.

Το περιεχόμενο επικοινωνίας μας μαζί σας μέσω της χρήσης της υπηρεσίας “Disqus” διατηρείται για **6 μήνες** για λόγους ασφάλειας και ορθής λειτουργίας της υπηρεσίας σχολιασμού στο <https://otegroublog.gr/>.

5. Οι Εταιρίες θα επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα και για άλλους σκοπούς;

Οι Εταιρίες δεν θα επεξεργαστούν τα προσωπικά σας δεδομένα για άλλους σκοπούς πέρα από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση που επιθυμούμε να χρησιμοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα για άλλους σκοπούς, θα σας ενημερώσουμε πρώτα σχετικά και θα φροντίσουμε να λάβουμε την συναίνεσή σας.

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

Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων ενδέχεται να είναι τρίτες εταιρίες με τις οποίες συνεργαζόμαστε για ανάπτυξη νέων λειτουργιών και τεχνική συντήρηση και συγκεκριμένα:

- η εταιρεία Accenture A.E. η οποία εδρεύει στην Ελλάδα
- η εταιρεία Cognity Ανώνυμη Εταιρία 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 Intelli Solution S.A. , η οποία εδρεύει στην Ελλάδα
- η INTRACOM S.A. TELECOM SOLUTIONS, η οποία εδρεύει στην Ελλάδα
- η εταιρεία Technopolis S.A. η οποία εδρεύει στην Ελλάδα
- η εταιρεία LIGHTHOUSE OMNICHANNEL COMMERCE and DIGITAL MARKETING ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Α.Ε. η οποία εδρεύει στην Ελλάδα
- η εταιρεία UPSTREAM ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε., που εδρεύει στην Ελλάδα
- η εταιρία Whisbi Technologies SL, που εδρεύει στην Ισπανία.
- η εταιρεία NUTMEG, η οποία εδρεύει στην Ελλάδα

Στις περιπτώσεις αυτές οι τρίτες αυτές εταιρίες είναι εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του ΟΤΕ / της COSMOTE, δηλαδή συνεργάτες ΟΤΕ / 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 /η COSMOTE εξακολουθεί να έχει την ευθύνη αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

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 ανωτέρω αναφερόμενων εταιριών, ο ΟΤΕ 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.

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

Έχετε το δικαίωμα υποβολής αιτήματος στις Εταιρίες 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, 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).

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