

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ 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 μέσω της υπηρεσίας 11888.

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 ΑΕ (“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 συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε και για ποιο σκοπό ;

Για την παροχή της υπηρεσίας 11888 και την δημιουργία ενιαίου κωδικού (COSMOTE id) συλλέγουμε ή/και επεξεργαζόμαστε :

- **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 11888** (π.χ. Αριθμός κινητού, Αριθμός Σταθερού, ΑΦΜ, Αριθμός Λογαριασμού, ΑΔΤ, Τηλέφωνο επικοινωνίας κλπ)
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την αγορά υπηρεσιών μέσω του 11888** όπως ενδεικτικά ακολουθούν Ονοματεπώνυμο, Διεύθυνση, Αριθμό κινητού, Αριθμό σταθερού τηλεφώνου, Email.
- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την παροχή υπηρεσιών μέσω του 11888** όπως ενδεικτικά ακολουθούν:
Στοιχεία Λογαριασμού (Όνομα, Επώνυμο, E-mail, Τηλέφωνο -κινητό)
Στοιχεία επιχείρησης (Επωνυμία, Επάγγελμα, Α.Φ.Μ, ΔΟΥ, Οδός, Τηλέφωνο - σταθερό)

Στοιχεία προβολής (Λογότυπο Επιχείρησης, Διακριτικός τίτλος, Επωνυμία, Δημόσιο Όνομα Χρήστη (url), Επαγγελματική κατηγορία, Διεύθυνση, Τηλέφωνο επικοινωνίας (κινητό), Τηλέφωνο επικοινωνίας (σταθερό), E-mail, Website, Social Media, Σύντομη περιγραφή επιχείρησης, Περιγραφή επιχείρησης)

- **Δεδομένα που μας παρέχετε για την εξυπηρέτησή σας και διαχείριση του αιτήματός σας**, μέσω της φόρμας επικοινωνίας, της φόρμας chat και video call του www.11888.gr όπως ενδεικτικά ακολουθούν (Όνοματεπώνυμο, email, αριθμός τηλεφώνου), καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο μέσω των παραπάνω φορμών για τη διαχείριση του αιτήματός σας.
- **Στοιχεία επικοινωνίας σας** με σκοπό την αποστολή ενημερώσεων που αφορούν αλλαγές, νέα ή προσφορές της Υπηρεσίας και για τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης.
- **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 My Cosmote. Παραδείγματα τέτοιων δεδομένων είναι τα msisdn, imsi, χρηματικό υπόλοιπο, ημερομηνία λήξης υπολοίπου, ημερομηνία λήξης λογαριασμού, ημερομηνία τελευταίας ανανέωσης, διαθέσιμα υπόλοιπα σε MB/SMS/Λεπτά.
- **Δεδομένα που προκύπτουν από τη χρήση των συντομεύσεων προς τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης** Facebook, Twitter, Instagram και τον διαδικτυακό τόπο αναπαραγωγής video Youtube. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις συντομεύσεις αυτές για να συστήσετε τα προϊόντα μας στους φίλους σας.
- **Δεδομένα που προκύπτουν από τη πλοήγησή σας στις ιστοσελίδες**. Οι πληροφορίες αυτές διαβιβάζονται σε ψευδώνυμη μορφή στην εταιρία Google, μέσω της οποίας πραγματοποιείται ανάλυση με σκοπό την βελτίωση των ιστοσελίδων μας. 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.

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

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 σας .

Για τους ταυτοποιημένους Χρήστες τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται βάσει της [Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων](#) που ισχύει για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα τα δεδομένα των λογαριασμών σας παραμένουν διαθέσιμα μέσω του 11888 για 12 μήνες από την διακοπή / λήξη της σύμβασης.

Η διαχείριση και προστασία των προσωπικών δεδομένων του χρήστη της φόρμας επικοινωνίας και του online chat μέσω του www.11888.gr, καθώς και η καταγραφή και διαχείριση του διαλόγου μεταξύ του χρήστη και του agent, για λόγους διαχείρισης τυχόν αιτημάτων των επισκεπτών του Portal και χρηστών της φόρμας επικοινωνίας και chat και γενικότερης εξυπηρέτησης της συναλλακτικής σχέσης των συνδρομητών, διέπεται από την [Πολιτική Προστασίας Δεδομένων](#) που ισχύει για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Οι συνομιλίες από video call δεν καταγράφονται και δεν διατηρούνται

5 Το 11888 θα επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα και για άλλους σκοπούς;

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.

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

Αποδέκτες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μπορεί να είναι :

- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί σας (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος)

- Τρίτες εταιρίες που συνεργάζονται με το 11888 για την ανάπτυξη, υποστήριξη και παροχή της Υπηρεσίας, οι οποίες ακολουθούν τους κανόνες επεξεργασίας και τις απαιτήσεις ασφάλειας που ορίζει ο ΟΤΕ και συγκεκριμένα οι εταιρίες : Intracom, Desquared, Giaola, Telenavis, Taxibeat, e-table.

Πέραν των παραπάνω αποδεκτών το 11888 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.

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

Έχετε το δικαίωμα υποβολής αιτήματος στο 11888 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 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;

Το 11888 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 \(General Data Privacy Notice\)](#).

9 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.

Facebook

Χρησιμοποιούμε τις υπηρεσίες **Customer Audience** και **Facebook pixel** της Facebook στις ιστοσελίδες μας για να βελτιστοποιήσουμε τις διαφημίσεις μας, υπό την προϋπόθεση ότι έχετε δώσει τη σχετική συγκατάθεση στο Facebook. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτές τις υπηρεσίες Facebook και την προστασία προσωπικών δεδομένων από το Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Δουβλίνο 2, Ιρλανδία ("Facebook") είναι διαθέσιμες μέσω του συνδέσμου <https://www.facebook.com/privacy/explanation>.

Το Facebook pixel είναι κώδικας JavaScript που μεταφέρει τα ακόλουθα δεδομένα στο Facebook:

- Πληροφορίες HTTP header (συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης IP, των πληροφοριών του προγράμματος περιήγησης στο Web, της θέσης αποθήκευσης σελίδας, του εγγράφου, της διεύθυνσης URL του ιστότοπου και του χρήστη του προγράμματος περιήγησης ιστού, καθώς και της ημερομηνίας και της ώρας χρήσης)
- Δεδομένα σχετικά με τα pixel. Αυτές περιλαμβάνουν το pixel ID και τα δεδομένα του Facebook cookie, συμπεριλαμβανομένου του αναγνωριστικού σας στο Facebook
- Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την επίσκεψη στους ιστοτόπους μας, καθώς και για τη χρήση τους (π.χ. Παραγγελίες, προϊόντα που αναζητήθηκαν, προϊόντα που προσπελάστηκαν).

Η προαναφερθείσα επεξεργασία δεδομένων αφορά μόνο χρήστες που έχουν λογαριασμό στο Facebook ή έχουν αποκτήσει πρόσβαση σε μια σελίδα συνεργάτη του Facebook (όπου έχει οριστεί ένα cookie). Η αναπαραγωγή των διαφημίσεων στις σελίδες συνεργατών του Facebook με βάση την υπηρεσία Customer Audience δεν επηρεάζει τους χρήστες που δεν είναι μέλη του Facebook.

Εάν το Facebook ID που περιλαμβάνεται στο cookie του Facebook μπορεί να ανατεθεί σε χρήστη του Facebook, το Facebook εντάσσει αυτόν το χρήστη σε ένα target group (Custom Audience) με βάση τους κανόνες που έχουμε καθορίσει. Χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες που ελήφθησαν με αυτόν τον τρόπο για να παρουσιάσουμε διαφημίσεις των εταιριών μας στις σελίδες συνεργατών του Facebook.

Αν θέλετε να εξαιρεθείτε από τη χρήση του Facebook pixel, μπορείτε να απενεργοποιήσετε τα cookies του Facebook ή να απενεργοποιήσετε το JavaScript στο πρόγραμμα περιήγησής σας. Περισσότερες πληροφορίες καθώς και επιλογές ρύθμισης για την προστασία προσωπικών δεδομένων του Facebook διατίθενται στη διεύθυνση https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences/.