

Έντυπο Πληροφόρησης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι προτεραιότητα για εμάς. Μάθετε περισσότερα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από την Cyta Hellas AE.

Η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εξηγεί τον τρόπο και το λόγο για τον οποίο χρησιμοποιούμε οποιεσδήποτε πληροφορίες σχετικά με εσάς (τα «Προσωπικά Δεδομένα»), σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων GDPR 679/2016.

1. Ποια στοιχεία σας επεξεργαζόμαστε

Η Cyta Hellas AE (εφεξής η «Εταιρεία» ή «εμείς») συλλέγει και διατηρεί στοιχεία, σε έντυπη, ηλεκτρονική και ηχογραφημένη μορφή, που παρέχετε όταν συμπληρώνετε την αίτησή μας για σύμβαση παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ή οποτεδήποτε άλλοτε επικοινωνείτε με κάποιο συνεργάτη μας.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο εκπλήρωσης της μεταξύ μας σύμβασης, συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Προσωπικά στοιχεία όπως ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, οικογενειακή κατάσταση, ΑΔΤ, ΑΦΜ ή άλλα στοιχεία ταυτοποίησης
- Στοιχεία επικοινωνίας όπως διεύθυνση κατοικίας, τηλέφωνο οικίας, διεύθυνση εργασίας, τηλέφωνο εργασίας, κινητό τηλέφωνο, fax, email
- Πληροφορίες πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, τραπεζικών λογαριασμών (ανάλογα με τον τρόπο χρέωσης που έχετε επιλέξει)

2. Σκοποί για τους οποίους επεξεργαζόμαστε τα στοιχεία σας

2.1. Εκτέλεση της σύμβασης

Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα κατά την υποβολή της αίτησής σας για κατάρτιση σύμβασης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης καθώς και μετά τη λήξη της, για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α) κατά το προσυμβατικό στάδιο για έλεγχο της αίτησής σας και σύναψη της σχετικής σύμβασης
- β) για να εκδίδουμε και να σας αποστέλλουμε τους λογαριασμούς σας
- γ) για να σας παρέχουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σύμφωνα με τα οριζόμενα στη μεταξύ μας σύμβαση
- δ) για επικοινωνία για οποιοδήποτε θέμα προκύψει στο πλαίσιο εκτέλεσης της μεταξύ μας σύμβασης
- ε) για την εκτέλεση διαδικασίας είσπραξης τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών σας που θα προκύψουν στο πλαίσιο της σύμβασης

2.2. Διαμόρφωση προφίλ πελάτη

Εφόσον μας έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας συμπληρώνοντας τη σχετική «Δήλωση συγκατάθεσης ή άρσης της συγκατάθεσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων» αποθηκεύουμε τα στοιχεία που παρέχετε στην σύμβαση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (ηλικία, φύλο, δημογραφικά στοιχεία), καθώς και στοιχεία που σχετίζονται με τη χρήση των υπηρεσιών μας, (κατηγορίες υπηρεσιών, συχνότητα χρήσης υπηρεσιών) έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να ενημερωθούμε για την εμπειρία σας ως πελάτη μας και να σας παρέχουμε εξατομικευμένες υπηρεσίες και διαφημιστική επικοινωνία που ταιριάζει με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας.

2.3. Αποτροπή και διαχείριση απάτης

Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα για σκοπούς αποτροπής και διαχείρισης πιθανών περιστατικών τηλεπικοινωνιακής απάτης ή/και κακόβουλων κλήσεων. Επιπλέον μπορεί να λαμβάνουμε πληροφορίες σχετικά με την διάπραξη αδικημάτων εφόσον αυτό είναι απαραίτητο για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων μας, δηλαδή για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων μας και των πελατών μας.

2.4. Προώθηση - Διαφήμιση

Εφόσον μας έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας συμπληρώνοντας τη σχετική Φόρμα Συγκατάθεσης, η Εταιρεία δύναται να επεξεργαστεί τα προσωπικά σας δεδομένα για τους παρακάτω επιπλέον σκοπούς:

- α) για προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
- β) για συμμετοχή σε διάφορες προωθητικές ενέργειες της Εταιρείας

2.5. Νόμιμες Υποχρεώσεις - Αξιώσεις

Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα:

- α) για την πρόσπιση των νόμιμων δικαιωμάτων μας ενώπιον δικαστικών ή άλλων Αρχών
- β) για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσής μας σε εποπτικές αρχές της ημεδαπής και της αλλοδαπής, όπως π.χ. στην Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

3. Ποιοι λαμβάνουν και επεξεργάζονται τα στοιχεία σας

- 3.1.** Πρόσβαση στα στοιχεία σας μπορούν να έχουν μόνο κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι εργαζόμενοι μας ή και τρίτοι, οι οποίοι μπορεί να είναι:
- α) Εξωτερικοί συνεργάτες ή εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές της Εταιρείας που παρέχουν υπηρεσίες πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών (call centers)
 - β) Εξωτερικοί συνεργάτες της Εταιρείας που παρέχουν υπηρεσίες έρευνας ή/και διαφήμισης, εφόσον έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας
 - γ) Εταιρείες είσπραξης οφειλών, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές ή άλλα πρόσωπα που είναι αναγκαία για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών
 - δ) Άλλες εταιρείες που παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και στο βαθμό που η διαβίβαση προσωπικών δεδομένων είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης ή την ικανοποίηση αιτημάτων των πελατών (όπως αποκατάσταση βλάβης, ικανοποίηση αιτημάτων φορητότητας κλπ)
 - ε) Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
- 3.2.** Τα δεδομένα σας , (αφορά συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας) ήτοι ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, Α.Φ.Μ (ή Α.Δ.Τ. για ημεδαπούς) ή αριθμός Διαβατηρίου ή άλλο επίσημο έγγραφο ταυτότητας και χώρα έκδοσης (για αλλοδαπούς), που αφορούν, είτε οφειλή σας ίση ή μεγαλύτερη των διακοσίων (200) ευρώ, η οποία έχει καταστεί ληξιπρόθεσμη για πάνω από ενενήντα (90) ημέρες , είτε ληξιπρόθεσμη οφειλή σας συνεπεία μη πληρωμής κανονός λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας και εφόσον δεν έχετε προβεί σε διακανονισμό ή εξόφληση αυτής, διαβιβάζονται, στην «ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ – ΦΟΡΕΑΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Ιδιωτική Κεφαλαίου Εταιρεία», που έχει συσταθεί και λειτουργεί ως Φορέας Εκτίμησης Φερεγγυότητας στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών, καθώς και σε οποιονδήποτε τρίτο εκτελούντα για λογαριασμό του ως άνω Φορέα την επεξεργασία, με αποκλειστικό σκοπό να καθίσταται δυνατός από την Εταιρεία μας , ο έλεγχος φερεγγυότητάς σας ως υποψηφίου πελάτη. Σε κάθε περίπτωση διατηρείτε το δικαίωμα πρόσβασης και αντίρρησης στην παραπάνω διαβίβαση σύμφωνα με τις οδηγίες του παραπάνω φορέα, όπως είναι αναρτημένες στην οικεία ιστοσελίδα www.telegnous.gr.
- 3.3.** Τα δεδομένα σας διαβιβάζονται σε δημόσιες υπηρεσίες, διοικητικές και δικαστικές αρχές, εποπτεύουσες και ρυθμιστικές αρχές εφόσον αυτό απαιτείται από το νόμο, δικαστική απόφαση ή οποιαδήποτε άλλη πράξη δεσμευτική για την Εταιρεία στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις εποπτικές της υποχρεώσεις.

4. Για πόσο χρόνο διατηρούμε τα στοιχεία σας

Ο χρόνος που διατηρούμε τα δεδομένα σας εξαρτάται από το χρόνο σύναψης και λήξης της σύμβασης καθώς και από την υποχρέωση της Cyta Hellas A.E να εφαρμόζει το εκάστοτε νομοθετικό πλαίσιο.

- 4.1.** Τα προσωπικά σας δεδομένα θα διαγραφούν με την πάροδο της νόμιμης περιόδου διατήρησης, και το αργότερο 5 έτη μετά τη λήξη της σύμβασης. Στη συνέχεια τα στοιχεία σας θα διαγράφονται, εκτός εάν δώσετε εκ νέου τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία τους. Σε κάθε περίπτωση έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διακοπή της επικοινωνίας για διαφημιστικούς σκοπούς οποιαδήποτε στιγμή.
- 4.2.** Σε περιπτώσεις όπου η διατήρηση των προσωπικών δεδομένων είναι απαραίτητη για την άσκηση ή την προστασία νομίμων δικαιωμάτων μας ενώπιον δικαστικών ή άλλων αρχών που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ή ως άνω προθεσμία των 5 ετών παρατείνεται μέχρι το τέλος της περιόδου όπου τα δεδομένα αυτά δεν είναι πλέον αναγκαία για τους παραπάνω σκοπούς.

5. Τα δικαιώματά σας

Η Εταιρεία διασφαλίζει τα δικαιώματά σας σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και φροντίζει να σας διευκολύνει για να τα ασκήσετε. Έχετε δικαίωμα:

- 5.1.** Να ζητήσετε πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα και συγκεκριμένα, μπορείτε να λάβετε πληροφορίες ως προς το ποια δεδομένα σας επεξεργάζομαστε, τους σκοπούς για τους οποίους τα επεξεργάζομαστε, τις κατηγορίες παραληπτών στους οποίους αποστέλλονται, την προγραμματισμένη περίοδο αποθήκευσής τους, την προέλευσή τους, εάν δεν τα έχουμε συλλέξει από εσάς, καθώς και να λάβετε πληροφορίες για την ύπαρξη τυχόν αυτοματοποιημένης διαδικασίας λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης προφίλ.
- 5.2.** Να ζητήσετε διόρθωση των προσωπικών σας δεδομένων εάν είναι ανακριβή ή ελλιπή.
- 5.3.** Να ζητήσετε διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων, εκτός εάν η επεξεργασία των δεδομένων αυτών είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση νομικής υποχρέωσης, για λόγους δημόσιου συμφέροντος ή για την άσκηση ή υπεράσπισή μας απέναντι σε νομικές αξιώσεις.
- 5.4.** Να ζητήσετε περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων μόνο για συγκεκριμένους σκοπούς.
- 5.5.** Φορητότητα των δεδομένων σας. Δηλαδή να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα που έχετε παράσχει σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο μορφότυπο ή να ζητήσετε την διαβίβασή τους σε άλλο πρόσωπο.
- 5.6.** Να ανακαλέσετε οποιαδήποτε στιγμή τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων είτε ακολουθώντας τη σχετική επιλογή που παρέχεται στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που λαμβάνετε είτε μη δήλωση που θα στείλετε στα στοιχεία επικοινωνίας της Cyta Hellas AE. Στην περίπτωση αυτή, θα διακοπεί η επεξεργασία τους από εμάς, χωρίς αυτό να επηρεάζει τη νομιμότητα κάθε επεξεργασίας μέχρι την ανάκληση της συγκατάθεσής σας.

Τέλος, εάν θεωρείτε ότι παραβιάζονται τα δικαιώματά σας έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.), τα στοιχεία επικοινωνίας της οποίας παρέχονται κατωτέρω.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

Λεωφ. Κηφισίας 1-3
Τ.Κ. 11523 Αθήνα
Τηλ. 2106475600
Fax: 2106475628
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: contact@dpa.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας

Cyta Hellas AE

Ταχυδρομική Διεύθυνση
Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή Α.Ε
Λ. Αλεξάνδρας 128 Τ.Κ: 11471 Αθήνα
Υπόψη : Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
Ηλεκτρονική Διεύθυνση / Email: data.privacy@hq.cyta.gr