

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το παρόν έγγραφο περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η ΜΕΤΑΔΟΣΙΣ Α.Ε. συλλέγει, χρησιμοποιεί, διατηρεί, προστατεύει και, όπου απαιτείται, διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών Internet, Σταθερής Τηλεφωνίας, IP, τεχνικής υποστήριξης, τιμολόγησης, εξυπηρέτησης πελατών και λοιπών συναφών υπηρεσιών.

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, δηλαδή τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, καθώς και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία για την προστασία δεδομένων και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

1. Υπεύθυνος επεξεργασίας

1.1. Υπεύθυνος επεξεργασίας για τα προσωπικά δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της παρούσας Πολιτικής είναι:

Στοιχείο

Επωνυμία

Έδρα

Α.Φ.Μ.

Δ.Ο.Υ.

Γ.Ε.ΜΗ.

Αριθμός Μητρώου Παρόχου Ε.Ε.Τ.Τ.

Email επικοινωνίας για ζητήματα δεδομένων

Τηλέφωνο επικοινωνίας

Website

Πληροφορία

ΜΕΤΑΔΟΣΙΣ Α.Ε.

Σουμελά 10, Καλαμαριά Θεσσαλονίκης

800381710

Φ.Α.Ε. Θεσσαλονίκης

119329004000

15-006

privacy@metadosis.gr

+30 2312 13 33 53

<https://www.metadosis.gr>

1.2. Η Εταιρεία καθορίζει τους σκοπούς και τα μέσα επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων που είναι αναγκαία για τη σύναψη, εκτέλεση, υποστήριξη, τιμολόγηση και διαχείριση της συμβατικής σχέσης με τον Πελάτη.

1.3. Εφόσον η Εταιρεία ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων ή ειδικό σημείο επικοινωνίας για θέματα προστασίας δεδομένων, τα σχετικά στοιχεία δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας ή γνωστοποιούνται με άλλο πρόσφορο μέσο.

2. Πεδίο εφαρμογής

2.1. Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σε προσωπικά δεδομένα που αφορούν:

- α) φυσικά πρόσωπα που είναι Πελάτες ή υποψήφιοι Πελάτες,
- β) νόμιμους εκπροσώπους, διαχειριστές, υπευθύνους επικοινωνίας ή εξουσιοδοτημένα πρόσωπα νομικών προσώπων,
- γ) χρήστες των Υπηρεσιών, στον βαθμό που τα στοιχεία τους υποβάλλονται σε επεξεργασία από την Εταιρεία,
- δ) πρόσωπα που επικοινωνούν με την Εταιρεία για αιτήματα, παράπονα, βλάβες ή πληροφορίες,
- ε) πρόσωπα που εμπλέκονται σε διαδικασίες τιμολόγησης, πληρωμών, φορητότητας, τεχνικής υποστήριξης ή εξυπηρέτησης.

2.2. Η Πολιτική εφαρμόζεται σε δεδομένα που συλλέγονται πριν από τη σύναψη της Σύμβασης, κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης και, όπου απαιτείται, μετά τη λήξη ή καταγγελία της Σύμβασης.

2.3. Η παρούσα Πολιτική συμπληρώνει τους Βασικούς Γενικούς Όρους, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Βλαβών, τους Ειδικούς Όρους Τηλεφωνίας / Yuboto / Pay as you go, τους Ειδικούς Όρους IP και κάθε άλλη ειδική πολιτική της Εταιρείας.

3. Κατηγορίες προσωπικών δεδομένων

3.1. Η Εταιρεία δύναται να επεξεργάζεται, κατά περίπτωση, τις ακόλουθες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων:

- α) Στοιχεία ταυτοποίησης: ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, επωνυμία, στοιχεία νόμιμου εκπροσώπου, αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου, Α.Φ.Μ., Δ.Ο.Υ., Γ.Ε.ΜΗ. ή άλλα στοιχεία ταυτοποίησης.
- β) Στοιχεία επικοινωνίας: ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση εγκατάστασης, διεύθυνση τιμολόγησης, email, αριθμοί τηλεφώνου, στοιχεία υπευθύνου επικοινωνίας.
- γ) Στοιχεία σύμβασης: Αίτηση, Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, επιλεγείσες υπηρεσίες, διάρκεια, χρεώσεις, ειδικές προσφορές, εκπτώσεις, επιδοτήσεις, εξοπλισμός, επιλογές IP, τηλεφωνία, Pay as you go, ιστορικό μεταβολών.
- δ) Στοιχεία τιμολόγησης και πληρωμών: λογαριασμοί, οφειλές, πληρωμές, πιστώσεις, διακανονισμοί, τρόποι πληρωμής, τραπεζικά ή συναλλακτικά στοιχεία στον βαθμό που απαιτείται για την εξόφληση ή επιστροφή ποσών.
- ε) Τεχνικά στοιχεία υπηρεσιών: στοιχεία σύνδεσης, διεύθυνση IP, τύπος IP, τεχνική παραμετροποίηση, στοιχεία εξοπλισμού, σειριακοί αριθμοί, διεύθυνση εγκατάστασης, στοιχεία βλαβών, μετρήσεις ταχύτητας, tickets, κωδικοί βλάβης, στοιχεία τεχνικής υποστήριξης.
- στ) Δεδομένα κίνησης και χρέωσης: στοιχεία που είναι αναγκαία για τη μετάδοση,δρομολόγηση, τεχνική υποστήριξη, ασφάλεια, τιμολόγηση ή νόμιμη διαχείριση υπηρεσιών, όπως στοιχεία κλήσεων, διάρκεια, χρόνος, προορισμός, κατηγορία χρέωσης, χρήση πακέτων ή υπόλοιπα όπου εφαρμόζεται.
- ζ) Στοιχεία εξυπηρέτησης: αιτήματα, παράπονα, καταγγελίες, δηλώσεις βλάβης, Ticket ID, κωδικοί βλάβης, επικοινωνίες με την Εταιρεία, απαντήσεις, τεχνικές ενέργειες, ιστορικό εξυπηρέτησης.
- η) Στοιχεία συγκατάθεσης και επιλογών: επιλογές για εμπορική επικοινωνία, μητρώο άρθρου 11 ν. 3471/2006, τηλεφωνικούς καταλόγους, τρόπους λήψης λογαριασμού, αναλυτική χρέωση, άμεση ενεργοποίηση, όπου εφαρμόζεται.
- θ) Δεδομένα από νόμιμη καταγραφή επικοινωνίας: εφόσον πραγματοποιείται καταγραφή τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηρούνται στοιχεία και περιεχόμενο της επικοινωνίας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και προηγούμενη ενημέρωση του καλούντος.
- ι) Δεδομένα ιστότοπου, αναλυτικών και διαφημιστικής μέτρησης: προαιρετικά cookies και παρόμοιες τεχνολογίες, αναγνωριστικά κλικ ή καμπάνιας (όπως gclid, gbraid, wbraid, fbclid, ttclid), αναγνωριστικά cookies ή συσκευής, αναγνωριστικό συμβάντος, διαδρομή ή διεύθυνση σελίδας, διεύθυνση IP, στοιχεία προγράμματος περιήγησης και, όπου έχει ενεργοποιηθεί νόμιμα ενισχυμένη αντιστοίχιση, διεύθυνση email ή/και αριθμός τηλεφώνου που κανονικοποιούνται και διαβιβάζονται μόνο σε μορφή κατακερματισμού SHA-256. Η χρήση κατακερματισμού

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

αποτελεί μέτρο ψευδωνυμοποίησης και όχι ανωνυμοποίηση.

3.2. Η Εταιρεία δεν συλλέγει περισσότερα δεδομένα από όσα είναι αναγκαία για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία.

4. Πηγές συλλογής δεδομένων

4.1. Η Εταιρεία συλλέγει προσωπικά δεδομένα ιδίως από:

- α) τον ίδιο τον Πελάτη κατά την υποβολή Αίτησης,
- β) την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών και τα συμβατικά έγγραφα,
- γ) επικοινωνίες του Πελάτη με την Εταιρεία,
- δ) χρήση των Υπηρεσιών, στον βαθμό που παράγονται αναγκαία τεχνικά ή χρεωστικά δεδομένα,
- ε) τεχνικούς συνεργάτες ή συνεργαζόμενους παρόχους, εφόσον εμπλέκονται στην εγκατάσταση ή υποστήριξη,
- στ) τη Yuboto, όπου εμπλέκεται στην παροχή, υποστήριξη ή τιμολόγηση υπηρεσιών τηλεφωνίας ή Pay as you go,
- ζ) αρμόδιες αρχές ή τρίτους, εφόσον αυτό επιτρέπεται ή επιβάλλεται από την κείμενη νομοθεσία.
- η) τη χρήση του ιστότοπου, των φορμών ενδιαφέροντος ή επικοινωνίας, των προαιρετικών cookies και των αναγνωριστικών καμπάνιας, όταν ο επισκέπτης ή Πελάτης έχει δώσει την απαιτούμενη συγκατάθεση ή όταν υπάρχει άλλη κατάλληλη νόμιμη βάση.

4.2. Ο Πελάτης οφείλει να παρέχει ακριβή και επικαιροποιημένα στοιχεία. Η μη παροχή αναγκαίων δεδομένων ενδέχεται να καταστήσει αδύνατη τη σύναψη, ενεργοποίηση, παροχή, υποστήριξη ή τιμολόγηση των Υπηρεσιών.

5. Σκοποί επεξεργασίας

5.1. Η Εταιρεία επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α) ταυτοποίηση Πελάτη και έλεγχος στοιχείων,
- β) λήψη και αξιολόγηση Αίτησης,
- γ) σύναψη, εκτέλεση και διαχείριση της Σύμβασης,
- δ) ενεργοποίηση, παροχή, λειτουργία και υποστήριξη των Υπηρεσιών,
- ε) εγκατάσταση, παραμετροποίηση, συντήρηση, αντικατάσταση ή επιστροφή Εξοπλισμού,
- στ) τεχνική υποστήριξη, διάγνωση και αποκατάσταση βλαβών,
- ζ) διαχείριση αιτημάτων, παραπόνων, καταγγελιών και Ticket IDs,
- η) τιμολόγηση, έκδοση λογαριασμών, αναλυτική χρέωση, είσπραξη οφειλών, επιστροφές και πιστώσεις,
- θ) διαχείριση τηλεφωνίας, αριθμοδότησης, φορητότητας, πακέτων χρόνου ομιλίας, Pay as you go και πρόσβασης σε portal Yuboto,
- ι) διαχείριση IP, τεχνικής παραμετροποίησης, CG-NAT, Dedicated Public Static IP και ασφάλειας δικτύου,
- ια) πρόληψη και αντιμετώπιση απάτης, κατάχρησης, μη εξουσιοδοτημένης χρήσης, κυβερνοεπιθέσεων ή περιστατικών ασφάλειας,
- ιβ) συμμόρφωση με υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία, την Ε.Ε.Τ.Τ., την Α.Δ.Α.Ε., την Α.Π.Δ.Π.Χ., φορολογικές, δικαστικές, εισαγγελικές ή άλλες αρμόδιες αρχές,
- ιγ) διαχείριση δικαιωμάτων υποκειμένων δεδομένων,
- ιδ) θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων,
- ιε) ενημέρωση του Πελάτη για ζητήματα που αφορούν τη Σύμβαση, την Υπηρεσία, την ασφάλεια, τη χρέωση ή τεχνικές εργασίες,
- ιστ) εμπορική επικοινωνία, εφόσον υπάρχει κατάλληλη νόμιμη βάση.
- ιζ) λειτουργία προαιρετικών cookies, αναλυτικά στοιχεία ιστότοπου, μέτρηση μετατροπών, απόδοση και αποτίμηση καμπανιών, αποφυγή διπλοεγγραφών μεταξύ browser και server συμβάντων, βελτίωση αναφορών διαφημιστικής απόδοσης και, όπου επιτρέπεται, βελτίωση συνάφειας διαφημίσεων.

6. Νομικές βάσεις επεξεργασίας

6.1. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται, κατά περίπτωση, με βάση μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες νομικές βάσεις:

- α) Εκτέλεση σύμβασης ή λήψη μέτρων πριν από τη σύναψη σύμβασης, όταν η επεξεργασία είναι αναγκαία για την Αίτηση, ενεργοποίηση, παροχή, υποστήριξη, τιμολόγηση ή διαχείριση των Υπηρεσιών.
- β) Συμμόρφωση με νόμιμη υποχρέωση, όταν η Εταιρεία υποχρεούται να τηρεί ή να διαβιβάζει δεδομένα βάσει φορολογικής, λογιστικής, τηλεπικοινωνιακής, κανονιστικής, δικαστικής ή άλλης νομοθεσίας.
- γ) Έννομο συμφέρον της Εταιρείας ή τρίτου, όπως ασφάλεια δικτύου, πρόληψη απάτης, διαχείριση οφειλών, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, βελτίωση υπηρεσιών ή προστασία υποδομών, εφόσον δεν υπερισχύουν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου.
- δ) Συγκατάθεση, όπου απαιτείται, ιδίως για ορισμένες μορφές εμπορικής επικοινωνίας ή προαιρετικές υπηρεσίες.
- ε) Προστασία ζωτικών συμφερόντων, σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπου αυτό είναι απολύτως αναγκαίο.
- στ) Άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων, ιδίως σε περίπτωση διαφορών, οφειλών, καταγγελιών ή δικαστικών/διοικητικών διαδικασιών.

6.2. Όπου η επεξεργασία βασίζεται στη συγκατάθεση, ο Πελάτης μπορεί να την ανακαλέσει οποτεδήποτε, χωρίς να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που πραγματοποιήθηκε πριν από την ανάκληση.

6.3. Για την αποθήκευση ή ανάγνωση προαιρετικών cookies και για τη διαβίβαση δεδομένων σε παρόχους αναλυτικών ή διαφημιστικών υπηρεσιών, όταν αυτό απαιτείται από τη νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή προστασίας δεδομένων, η Εταιρεία βασίζεται στη συγκατάθεση του χρήστη. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε μέσω των διαθέσιμων επιλογών cookies ή με επικοινωνία με την Εταιρεία, χωρίς να θίγεται η νομιμότητα προηγούμενης επεξεργασίας.

7. Δεδομένα κίνησης, χρέωσης και τεχνικά δεδομένα

7.1. Η Εταιρεία δύναται να επεξεργάζεται δεδομένα κίνησης, χρέωσης και τεχνικά δεδομένα μόνο στον βαθμό που είναι αναγκαίος για τη μετάδοση, δρομολόγηση, παροχή, υποστήριξη, ασφάλεια, τιμολόγηση ή νόμιμη διαχείριση των Υπηρεσιών.

7.2. Τα δεδομένα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, στοιχεία κλήσεων, διάρκεια, χρόνο, προορισμό, κατηγορία χρέωσης,

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

χρήση προπληρωμένων πακέτων, διαθέσιμο υπόλοιπο, τεχνικά στοιχεία σύνδεσης, IP, logs ασφάλειας ή λειτουργίας, στοιχεία εξοπλισμού και στοιχεία βλάβης.

7.3. Η Εταιρεία δεν επεξεργάζεται το περιεχόμενο των επικοινωνιών του Πελάτη, εκτός εάν και στον βαθμό που αυτό επιβάλλεται ή επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή από νόμιμη εντολή αρμόδιας αρχής.

7.4. Η επεξεργασία δεδομένων κίνησης και χρέωσης διενεργείται με σεβασμό στο απόρρητο των επικοινωνιών και στη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

8. Αποδέκτες προσωπικών δεδομένων

8.1. Πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα έχει μόνο το αναγκαίο προσωπικό της Εταιρείας και οι συνεργάτες που χρειάζονται τα δεδομένα για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8.2. Αποδέκτες προσωπικών δεδομένων δύνανται να είναι, κατά περίπτωση:

- α) τεχνικοί συνεργάτες, εγκαταστάτες, εργολάβοι ή υπεργολάβοι,
- β) πάροχοι χονδρικών υπηρεσιών, δικτύων ή τηλεπικοινωνιακών υποδομών,
- γ) η Yuboto, ως τεχνικός / χονδρικός συνεργάτης τηλεφωνίας ή, για Pay as you go, ως πάροχος που δύναται να τιμολογεί απευθείας τον Πελάτη,
- δ) πάροχοι συστημάτων πληροφορικής, φιλοξενίας, email, CRM, ticketing, τιμολόγησης, λογισμικού και τεχνικής υποστήριξης,
- ε) πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών, τράπεζες ή συνεργάτες πληρωμών,
- στ) λογιστές, φοροτεχνικοί, ελεγκτές, νομικοί σύμβουλοι και λοιποί επαγγελματικοί συνεργάτες,
- ζ) συνεργάτες είσπραξης οφειλών, όπου αυτό επιτρέπεται,
- η) αρμόδιες δημόσιες, φορολογικές, δικαστικές, εισαγγελικές, αστυνομικές, ρυθμιστικές ή εποπτικές αρχές, εφόσον υπάρχει νόμιμη υποχρέωση ή νόμιμο αίτημα.
- θ) πάροχοι αναλυτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών ή τεχνολογικών πλατφορμών, όπως ενδεικτικά Google, Meta/Facebook και TikTok, όταν ο χρήστης έχει αποδεχθεί τα αντίστοιχα προαιρετικά cookies ή όταν υπάρχει άλλη κατάλληλη νόμιμη βάση για συγκεκριμένη διαβίβαση.

8.3. Όταν τρίτος συνεργάτης επεξεργάζεται δεδομένα για λογαριασμό της Εταιρείας, ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία και δεσμεύεται με κατάλληλες συμβατικές υποχρεώσεις. Όταν τρίτος καθορίζει αυτοτελώς τους σκοπούς και τα μέσα επεξεργασίας, ενεργεί ως ανεξάρτητος υπεύθυνος επεξεργασίας.

8.4. Στο πλαίσιο αναλυτικών και διαφημιστικής μέτρησης, οι ανωτέρω πάροχοι ενδέχεται, ανάλογα με την υπηρεσία και τους όρους τους, να ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία, ανεξάρτητοι υπεύθυνοι επεξεργασίας ή χωριστοί υπεύθυνοι για δικούς τους σκοπούς, όπως ασφάλεια, μέτρηση, αποτροπή απάτης ή βελτίωση των υπηρεσιών τους. Η Εταιρεία δεν αποστέλλει στους παρόχους αυτούς το περιεχόμενο μηνυμάτων φόρμας ή αναγνώσιμες τιμές email/τηλεφώνου μέσω της λειτουργίας ενισχυμένης αντιστοίχισης.

9. Yuboto, τηλεφωνία και Pay as you go

9.1. Για την παροχή ή υποστήριξη Υπηρεσιών Τηλεφωνίας, η Εταιρεία δύναται να διαβιβάζει στη Yuboto τα αναγκαία στοιχεία για ενεργοποίηση, αριθμοδότηση, φορητότητα, δρομολόγηση, τεχνική υποστήριξη, χρέωση, portal, αναλυτική πληροφόρηση ή διαχείριση της υπηρεσίας.

9.2. Εφόσον ενεργοποιηθεί υπηρεσία Pay as you go που τιμολογείται απευθείας από τη Yuboto, η Yuboto δύναται να επεξεργάζεται πρόσθετα στοιχεία χρέωσης, πληρωμής και χρήσης για τον σκοπό της απευθείας τιμολόγησης και παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

9.3. Μέσω του portal της Yuboto, ο Πελάτης δύναται, όπου υποστηρίζεται, να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με τηλεφωνία, όπως υπόλοιπα λεπτών, διαθέσιμο υπόλοιπο, αναλυτικές χρεώσεις και στοιχεία χρήσης.

9.4. Η πρόσβαση και χρήση του portal της Yuboto μπορεί να διέπεται και από ειδικούς όρους ή πολιτικές της Yuboto, ιδίως όταν η Yuboto ενεργεί ως ανεξάρτητος πάροχος ή τιμολογεί απευθείας το Pay as you go.

10. Χρόνος τήρησης δεδομένων

10.1. Η Εταιρεία τηρεί προσωπικά δεδομένα μόνο για όσο χρονικό διάστημα είναι αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή για όσο απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία.

10.2. Δεδομένα σύμβασης, τιμολόγησης, πληρωμών και φορολογικά στοιχεία τηρούνται για όσο απαιτείται από τη φορολογική, λογιστική, εμπορική και τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία.

10.3. Αρχεία αιτημάτων, παραπόνων, βλαβών, Ticket IDs και τεχνικών ενεργειών τηρούνται για όσο απαιτείται για την εκτέλεση της Σύμβασης, την απόδειξη συναλλαγών, την εκπλήρωση κανονιστικών υποχρεώσεων ή την υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

10.4. Εάν υπάρχει εκκρεμής διαφορά, καταγγελία, έλεγχος, αίτημα αρχής ή δικαστική/διοικητική διαδικασία, τα σχετικά δεδομένα δύνανται να τηρούνται έως την οριστική επίλυση ή περάτωση της υπόθεσης.

10.5. Δεδομένα που επεξεργάζονται βάσει συγκατάθεσης τηρούνται μέχρι την ανάκληση της συγκατάθεσης ή έως ότου παύσει ο σχετικός σκοπός, εκτός εάν υπάρχει άλλη νόμιμη βάση για τη συνέχιση της τήρησης.

10.6. Δεδομένα συμβάντων μετατροπής, αναγνωριστικά καμπάνιας, αναγνωριστικά cookies και κατακερματισμένα στοιχεία επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται για αναλυτικά στοιχεία ή διαφημιστική μέτρηση τηρούνται μόνο για όσο απαιτείται για τον αντίστοιχο σκοπό, για τη διαχείριση συγκατάθεσης, την τεκμηρίωση της διαβίβασης, την αποφυγή διπλοεγγραφών, την αντιμετώπιση σφαλμάτων ή τη συμμόρφωση με νόμιμες υποχρεώσεις και τους όρους των παρόχων.

10.7. Μετά τη λήξη του χρόνου τήρησης, τα δεδομένα διαγράφονται, ανωνυμοποιούνται ή αρχειοθετούνται με ασφαλή τρόπο.

11. Διαβιβάσεις εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

11.1. Η Εταιρεία καταβάλλει προσπάθεια ώστε τα προσωπικά δεδομένα να υποβάλλονται σε επεξεργασία εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης ή Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

11.2. Εάν απαιτηθεί διαβίβαση δεδομένων σε χώρα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή σε διεθνή οργανισμό, αυτή πραγματοποιείται

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

μόνο εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του GDPR, όπως απόφαση επάρκειας, τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες, κατάλληλες εγγυήσεις ή άλλη νόμιμη βάση.

11.3. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πληροφορίες για τις σχετικές εγγυήσεις, στον βαθμό που αυτό προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

11.4. Ορισμένοι πάροχοι αναλυτικών ή διαφημιστικών υπηρεσιών, όπως Google, Meta/Facebook και TikTok, ενδέχεται να επεξεργάζονται δεδομένα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή να παρέχουν πρόσβαση από τρίτες χώρες. Σε τέτοια περίπτωση εφαρμόζονται οι προβλεπόμενες από τον GDPR εγγυήσεις, όπως αποφάσεις επάρκειας, τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες και συμπληρωματικά τεχνικά ή οργανωτικά μέτρα όπου απαιτείται.

12. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων

12.1. Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια, αλλοίωση, καταστροφή, διαρροή ή παράνομη επεξεργασία.

12.2. Τα μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, ελέγχους πρόσβασης, περιορισμό δικαιωμάτων, διαχείριση εξουσιοδοτήσεων, καταγραφή ενεργειών, φυσική ασφάλεια, πολιτικές ασφάλειας, κρυπτογράφηση ή ψευδωνυμοποίηση όπου ενδείκνυται, διαδικασίες αντιμετώπισης περιστατικών και συμβατικές δεσμεύσεις συνεργατών.

12.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να προστατεύει τους δικούς του κωδικούς, εξοπλισμό, Wi-Fi, SIP credentials, portal credentials και συσκευές από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση.

13. Περιστατικά παραβίασης προσωπικών δεδομένων

13.1. Σε περίπτωση περιστατικού παραβίασης προσωπικών δεδομένων, η Εταιρεία εφαρμόζει τις διαδικασίες που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

13.2. Όπου απαιτείται, η Εταιρεία ενημερώνει την αρμόδια εποπτική αρχή ή/και τα επηρεαζόμενα υποκείμενα των δεδομένων, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις και τις προθεσμίες που ορίζει ο GDPR.

13.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Εταιρεία εάν διαπιστώσει ή υποψιαστεί μη εξουσιοδοτημένη χρήση στοιχείων πρόσβασης, portal, τηλεφωνικής υπηρεσίας ή εξοπλισμού που μπορεί να οδηγήσει σε περιστατικό ασφάλειας.

14. Δικαιώματα υποκειμένων

14.1. Ο Πελάτης, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο, έχει τα δικαιώματα που προβλέπονται από τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων, ιδίως:

α) δικαίωμα ενημέρωσης,

β) δικαίωμα πρόσβασης,

γ) δικαίωμα διόρθωσης,

δ) δικαίωμα διαγραφής,

ε) δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας,

στ) δικαίωμα εναντίωσης,

ζ) δικαίωμα φορητότητας, όπου εφαρμόζεται,

η) δικαίωμα ανάκλησης συγκατάθεσης, όπου η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση,

θ) δικαίωμα να μην υπόκειται σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας, εφόσον παράγει έννομα αποτελέσματα ή τον επηρεάζει σημαντικά με παρόμοιο τρόπο.

14.2. Τα δικαιώματα ασκούνται με υποβολή αιτήματος στην Εταιρεία μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική.

14.3. Η Εταιρεία δύναται να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία για την ταυτοποίηση του αιτούντος, όταν αυτό είναι αναγκαίο για την προστασία των δεδομένων και την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.

14.4. Η Εταιρεία απαντά στα αιτήματα σύμφωνα με τις προθεσμίες και προϋποθέσεις που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

14.5. Η άσκηση δικαιωμάτων μπορεί να υπόκειται σε περιορισμούς, ιδίως όταν η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση της Σύμβασης, τη συμμόρφωση με νόμιμη υποχρέωση, την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών, την ασφάλεια του Δικτύου, τη διατήρηση αποδεικτικών στοιχείων ή την υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

15. Εμπορική επικοινωνία

15.1. Η Εταιρεία δύναται να αποστέλλει στον Πελάτη λειτουργικές, τεχνικές, συμβατικές ή λογαριαστικές ενημερώσεις που σχετίζονται με τη Σύμβαση και τις Υπηρεσίες, χωρίς αυτές να θεωρούνται εμπορική επικοινωνία.

15.2. Εμπορικές ή προωθητικές επικοινωνίες αποστέλλονται μόνο εφόσον υπάρχει κατάλληλη νόμιμη βάση, όπως συγκατάθεση ή άλλη νόμιμη βάση που επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

15.3. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να αντιταχθεί στη λήψη εμπορικών επικοινωνιών ή να ανακαλέσει τη σχετική συγκατάθεση, χωρίς να επηρεάζεται η νομιμότητα προηγούμενης επεξεργασίας.

15.4. Η δήλωση εναντίωσης ή ανάκλησης δεν επηρεάζει την αποστολή αναγκαίων λειτουργικών, τεχνικών, συμβατικών ή λογαριαστικών ενημερώσεων.

15.5. Η μέτρηση μετατροπών και η διαφημιστική αντιστοίχιση μέσω προαιρετικών cookies ή κατακερματισμένων στοιχείων επικοινωνίας δεν συνεπάγεται από μόνη της αποστολή εμπορικών επικοινωνιών από τη Metadosis. Η λήψη email, SMS ή τηλεφωνικών προωθητικών επικοινωνιών εξακολουθεί να διέπεται από τις ειδικές επιλογές συγκατάθεσης ή εναντίωσης του Πελάτη.

16. Τηλεφωνικοί κατάλογοι και μητρώο άρθρου 11 ν. 3471/2006

16.1. Εφόσον ο Πελάτης λαμβάνει Υπηρεσία Τηλεφωνίας με τηλεφωνικό αριθμό, ενημερώνεται για τη δυνατότητα ή μη καταχώρισης των στοιχείων του σε έντυπους ή ηλεκτρονικούς τηλεφωνικούς καταλόγους.

16.2. Ο Πελάτης επιλέγει εάν επιθυμεί την καταχώριση των στοιχείων του σε τηλεφωνικούς καταλόγους και έχει δικαίωμα να ζητήσει διόρθωση

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ή διαγραφή της καταχώρισης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

16.3. Ο Πελάτης δύναται να δηλώσει εάν επιθυμεί την εγγραφή του στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 για τη μη λήψη τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση.

16.4. Η Εταιρεία τηρεί τις σχετικές επιλογές του Πελάτη και τις διαχειρίζεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τις τεχνικές δυνατότητες των σχετικών συστημάτων.

17. Καταγραφή επικοινωνιών

17.1. Η Εταιρεία δύναται να τηρεί στοιχεία επικοινωνίας με τον Πελάτη για σκοπούς εξυπηρέτησης, απόδειξης συναλλαγής, διαχείρισης αιτημάτων, τεχνικής υποστήριξης, διασφάλισης ποιότητας ή προστασίας δικαιωμάτων, εφόσον αυτό επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

17.2. Τυχόν καταγραφή τηλεφωνικής επικοινωνίας πραγματοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει νόμιμη βάση, προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη και τήρηση των ειδικών όρων που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

17.3. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πρόσβαση σε καταγεγραμμένη επικοινωνία που τον αφορά, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τις διαδικασίες ταυτοποίησης της Εταιρείας.

18. Δικαίωμα καταγγελίας στην εποπτική αρχή

18.1. Εάν ο Πελάτης θεωρεί ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του παραβιάζει την κείμενη νομοθεσία, έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στην αρμόδια εποπτική αρχή.

18.2. Για την Ελλάδα, αρμόδια εποπτική αρχή είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

18.3. Η υποβολή καταγγελίας στην εποπτική αρχή δεν αποκλείει άλλα δικαιώματα ή ένδικα βοηθήματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

19. Τροποποίηση της Πολιτικής

19.1. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί την παρούσα Πολιτική σύμφωνα με τους Βασικούς Γενικούς Όρους και την κείμενη νομοθεσία.

19.2. Η εκάστοτε ισχύουσα έκδοση της Πολιτικής δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας ή καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη με άλλο πρόσφορο μέσο.

19.3. Σε περίπτωση ουσιώδους τροποποίησης που επηρεάζει τα δικαιώματα του Πελάτη, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.