

## 1. Εισαγωγή

Για την ZeniΘ, η ιδιωτικότητα και η ασφάλεια των Χρηστών και των Επισκεπτών του ιστοτόπου μας, καθώς και των Τελικών Πελατών και των Εξωτερικών Συνεργατών λογίζεται ως υψίστης σημασίας. Η ZeniΘ δεσμεύεται να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα που μοιράζεστε μαζί μας. Η παρούσα πολιτική απορρήτου περιλαμβάνει τους τρόπους με τους οποίους η ZeniΘ επεξεργάζεται πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την άμεση ή έμμεση ταυτοποίηση ενός ατόμου («Προσωπικά Δεδομένα») που συλλέγονται μέσω της χρήσης της ιστοσελίδας της ZeniΘ και της πλατφόρμας της.

Η ιστοσελίδα μας βρίσκεται σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27<sup>ης</sup> Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της Επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών («**Κανονισμός GDPR**»), ο οποίος είναι μία άμεσα δεσμευτική νομοθετική πράξη. Ο Κανονισμός GDPR δημιουργεί κάποια νέα δικαιώματα για τα φυσικά πρόσωπα και ενισχύει μερικά από τα δικαιώματα που υπήρχαν ήδη υπό την Οδηγία 95/46/EK. Η Οδηγία 95/46/EK καταργήθηκε στις 25<sup>η</sup> Μαΐου 2018, οπότε και τέθηκε σε ισχύ ο Κανονισμός GDPR.

Στο κείμενο της παρούσας πολιτικής, ως **“Χρήστης”** νοείται το πρόσωπο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της ιστοσελίδας της ZeniΘ, ως **“Συμμετέχων σε Έρευνα”** νοείται το πρόσωπο το οποίο λαμβάνει μέρος σε έρευνες ή ερωτηματολόγια που κατά καιρούς αναρτώνται στον ιστοτόπο μας, ως **“Επισκέπτης”** νοείται το πρόσωπο που επισκέπτεται τον ιστοτόπο μας ([www.zenith.gr](http://www.zenith.gr)), ως **“Τελικός Πελάτης”** ή **“Πελάτης”** τα πρόσωπα που συμβάλλονται με την ZeniΘ για την προμήθεια φυσικού αερίου ή και ηλεκτρικής ενέργειας, ως **“Προμηθευτές”**, νοούνται οι συνεργαζόμενοι με την ZeniΘ για την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών και ως **«Υποψήφιοι Εργαζόμενοι»**, νοούνται τα πρόσωπα που έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον να εργαστούν στην ZeniΘ.

Οποιαδήποτε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που εκτελείται από την ZeniΘ διεξάγεται με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται το απόρρητό της. Όλες οι πληροφορίες αποθηκεύονται με ασφάλεια και πρόσβαση σε αυτές επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Η ZeniΘ εφαρμόζει και εξελίσσει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των Χρηστών, των Συμμετεχόντων σε Έρευνες, των Επισκεπτών, των Τελικών Πελατών, των Προμηθευτών, καθώς και των Υποψηφίων Εργαζομένων (όλων αυτών νοουμένων ως «Υποκειμένων» δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και χρήση, καθώς και κατά ενδεχόμενης απώλειας, καταστροφής, ζημιάς, κλοπής ή παράνομης πρόσβασης.

## 2. Συλλογή και Χρήση Προσωπικών Δεδομένων

### 2.1. Η νομιμοποιητική βάση για τη χρήση των προσωπικών σας δεδομένων

Η ZeniΘ συλλέγει μόνον εκείνα τα προσωπικά δεδομένα τα οποία είναι απαραίτητα, προκειμένου να ικανοποιηθούν τα αιτήματά σας. Όποτε αναζητούνται πρόσθετες, προαιρετικές πληροφορίες, θα ενημερωθείτε σχετικά κατά τη στιγμή της συλλογής των δεδομένων αυτών, και θα απαιτείται η πρότερη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία.

Το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο μας επιτρέπει να επεξεργαζόμαστε προσωπικά δεδομένα, μόνον εφόσον έχουμε την νόμιμη βάση να προβούμε σε αυτή την πράξη. Επίσης, απαιτείται να σας γνωστοποιήσουμε τους λόγους αυτούς επεξεργασίας. Συνεπώς, όταν επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, στηριζόμαστε σε μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις επεξεργασίας:

**“Παροχή συναίνεσης”:** Ενδέχεται περιστασιακά να ζητηθεί η συγκατάθεσή σας, προκειμένου να επεξεργαστούμε κάποια προσωπικά σας δεδομένα. Η επεξεργασία των δεδομένων σας αυτών θα εκτελεσθεί με αυτόν τον τρόπο, μόνον αν συμφωνήσετε ρητά προς τούτο (άρθρο 6, παράγραφος 1α του Κανονισμού GDPR).

**“Εκτέλεση συμβάσεως”:** Στις περιπτώσεις που η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών μας που απορρέουν από την μεταξύ μας συναφθείσα σύμβαση (άρθρο 6 παράγραφος 1β του Κανονισμού GDPR).

**“Νομική υποχρέωση”:** Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις που υποχρεούμαστε να επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, προκειμένου να συμμορφωθούμε με μία νομική υποχρέωση, όπως ενδεικτικά: α) να τηρούμε αρχεία για φορολογικούς σκοπούς, β) να παρέχουμε πληροφορίες σε ένα δημόσιο φορέα, γ) να συμμορφωνόμαστε με τις επιταγές κάποιας νομοθετικής ή κανονιστικής διάταξης μια δικαστική απόφαση (άρθρο 6 παράγραφος 1γ του Κανονισμού GDPR).

**“Προστασία των ζωτικών σας συμφερόντων”:** Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις που η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι απαραίτητη για την προστασία των ζωτικών συμφερόντων σας (άρθρο 6 παράγραφος 1δ του Κανονισμού GDPR).

**“Εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας”:** Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις που η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον (άρθρο 6 παράγραφος 1ε του Κανονισμού GDPR).

**“Έννομο συμφέρον”:** Ενδέχεται να επεξεργαστούμε προσωπικά σας δεδομένα στις περιπτώσεις που η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της εταιρείας μας κατά την εκτέλεση μίας νόμιμης δραστηριότητας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συνέχεια της δραστηριότητας αυτής. Η επεξεργασία αυτή, φυσικά δεν θα υπερβαίνει τα συμφέροντα, τις ελευθερίες και τα θεμελιώδη δικαιώματά σας (άρθρο 6 παράγραφος 1στ του Κανονισμού GDPR).

Η Zeniθ συλλέγει προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του Κανονισμού GDPR, όταν τα ίδια τα φυσικά πρόσωπα, άνευ δικής μας απαίτησης, μας παρέχουν τα δεδομένα αυτά ή όταν τα δεδομένα απαιτούνται ή η συλλογή τους επιτρέπεται από το νόμο.

Η έννοια των προσωπικών δεδομένων «**ειδικών κατηγοριών**» περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν την φυλή ενός προσώπου, την εθνικότητά του, τις πολιτικές του πεποιθήσεις, την συμμετοχή του σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, τις θρησκευτικές του πεποιθήσεις, τις φιλοσοφικές του πεποιθήσεις την φυσική ή πνευματική του υγεία, την σεξουαλική του ζωή και προσανατολισμό, δεδομένα σχετικά με ποινικές καταδίκες και αξιόποινες πράξεις.

Εάν έχετε ερωτήσεις σχετικά με το αν η παροχή προσωπικών δεδομένων ειδικών κατηγοριών προς την ZeniΘ είναι, ή θα μπορούσε να είναι, απαραίτητη ή κατάλληλη για ορισμένους σκοπούς, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την ZeniΘ στη διεύθυνση [dataprivacy@zenith.gr](mailto:dataprivacy@zenith.gr) ή κάντε κλικ στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://www.zenith.gr/privacy/>.

Οι ακόλουθες ενότητες καλύπτουν τις ιδιαιτερότητες καθεμιάς από τις προαναφερθείσες ομάδες από τις οποίες συλλέγονται τα προσωπικά δεδομένα.

## 2.2. Συλλογή Δεδομένων Υποκειμένων

Η ZeniΘ συλλέγει τα προσωπικά δεδομένα των Υποκειμένων, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης Πελατών, των Γραφείων Εξυπηρέτησης Πελατών, των Εξωτερικών αυτής Συνεργατών, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της.

Οι ακόλουθες ενότητες καλύπτουν τα Υποκείμενα των οποίων τα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται.

Η ZeniΘ μπορεί να συλλέγει και να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα για τους Χρήστες της πλατφόρμας, τους Επισκέπτες της Ιστοσελίδας, τους Πελάτες, τους Υποψήφιους Εργαζόμενους, τους Προμηθευτές, τους Εξωτερικούς Συνεργάτες της.

Σε περίπτωση που απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, θα ζητήσουμε τη ρητή συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, όπως αυτά συλλέγονται από τη ZeniΘ.

Τα προσωπικά σας δεδομένα που επεξεργάζεται η ZENIΘ είναι τα ακόλουθα:

- Προσωπικά Δεδομένα Χρηστών: Ονοματεπώνυμο, αριθμός σταθερού τηλεφώνου, αριθμός κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας, ΑΦΜ, ΔΟΥ, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, στοιχεία πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, διεύθυνση IP, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ).
- Προσωπικά Δεδομένα Επισκεπτών: διεύθυνση IP, cookies
- Προσωπικά Δεδομένα Συμμετεχόντων σε έρευνες: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, αριθμός σταθερού τηλεφώνου, αριθμός κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πληροφορίες σχετικά με την ηλικία, οικογενειακή κατάσταση
- Προσωπικά Δεδομένα Υποψηφίων Εργαζομένων: Ονοματεπώνυμο, αριθμός σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), Βιογραφικό Σημείωμα
- Προσωπικά Δεδομένα Πελατών: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, στοιχεία Δ.Α.Τ. ή Διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ΗΚΑΣΠ, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, αριθμό σταθερού τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), στοιχεία πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας
- Προσωπικά Δεδομένα Υποψηφίων Πελατών: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, στοιχεία Δ.Α.Τ ή Διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΔΟΥ, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, αριθμό σταθερού τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
- Προσωπικά Δεδομένα Προμηθευτών: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση έδρας, αριθμός σταθερού τηλεφώνου, αριθμός κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
- Ευαίσθητα Δεδομένα Χρηστών: Ένδειξη ΑΜΕΑ, δεδομένα υγείας και ασθενειών βάσει των αιτήσεων για ένταξη σε πρόγραμμα ΑΜΕΑ (μόνο για πελάτες αερίου)

Η ZeniΘ δεν θα διατηρήσει τα δεδομένα των Υποκειμένων πέραν του χρόνου που είναι απαραίτητο για την εκπλήρωση των σκοπών για τους οποίους έχουν συλλεχθεί ή όπως απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Οι Χρήστες μπορούν ανά πάσα στιγμή να έχουν πρόσβαση και να επεξεργαστούν, να ενημερώσουν ή να διαγράψουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους, συνδεδεμένοι με το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής τους στην πλατφόρμα της ZeniΘ.

Η ZeniΘ μπορεί να συλλέγει, να καταγράφει και να επεξεργάζεται τα δεδομένα των Επισκεπτών της ιστοσελίδας της. Μπορεί να καταγράψουμε τη διεύθυνση IP σας και να χρησιμοποιήσουμε cookies.

Η ZeniΘ συλλέγει συγκεντρωτικά δεδομένα που αφορούν την επισκεψιμότητα στην ιστοσελίδα της, συμπεριλαμβανομένων του αριθμού των Επισκεπτών και τον αριθμό των επισκέψεων, των δεδομένων γεωγραφικής θέσης, του χρόνου που αφιερώνεται στην ιστοσελίδα, και τον αριθμό των κλικ στους συνδέσμους αυτής.

Η ZeniΘ δεν διενεργεί αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ. Σε περίπτωση που διενεργήσει διαδικασία αυτού του είδους θα ενημερώσει σχετικά τα Υποκείμενα.

### 2.3.Σκοποί της Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Νομιμοποιητική Βάση

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τις δραστηριότητες επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων Υποκειμένων από την ZeniΘ, καθώς επίσης και τον σκοπό αλλά και την νομιμοποιητική βάση στην οποία βασίζονται οι ακόλουθους δραστηριότητες:

Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
Επισκέπτες της Ιστοσελίδας	Λήψη επικοινωνίας πελατών μέσω την φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα	Επικοινωνία με όλες τις πιθανές κατηγορίες υποκειμένων για εξυπηρέτηση αιτημάτων και παροχή διευκρινιστικών ή ενημέρωση περί προσφορών και νέα που αφορούν την Εταιρεία ZeniΘ	Συγκατάθεση
	Παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας Click 2 Call & Live Chat	Επικοινωνία με όλες τις πιθανές κατηγορίες υποκειμένων (πελατών και μη) για παροχή διευκρινίσεων, ενημέρωση περί προσφορών και νέα που	Έννομο συμφέρον

Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
		αφορούν την Εταιρεία ΖενίΘ	
	Παροχή υπηρεσιών Energy Services (συντήρηση λέβητα, Energy Check up) Electricity Plan Χορήγηση Ηλεκτρολογικού Σχεδίου (Υ.Δ.Ε.) Έκδοση Πιστοποιητικού Ενεργειακής Απόδοσης (Π.Ε.Α.)	Παροχή έναντι αμοιβής Υπηρεσιών Συντήρησης Λέβητα Φ.Α. και Energy Check-up Electricity Plan Χορήγηση Ηλεκτρολογικού Σχεδίου (Υ.Δ.Ε.) Έκδοση Πιστοποιητικού Ενεργειακής Απόδοσης (Π.Ε.Α., στο πλαίσιο δράσεων της Εταιρείας για την εξοικονόμηση ενέργειας (Υπόχρεο Μέρος Σχήματος Επιβολής Ενεργειακής Απόδοσης).	Συγκατάθεση
Χρήστες της Πλατφόρμας	Συλλογή Δεδομένων πρόσβαση στην πλατφόρμα MyZenith	Παροχή πρόσβασης στην πλατφόρμα MyZenith	Συγκατάθεση
	Επικοινωνία μέσω πλατφόρμας MyZenith και της φόρμας επικοινωνίας	Επικοινωνία με πελάτες για εξυπηρέτηση αιτημάτων και παροχή διευκρινιστικών ή ενημέρωση περί προσφορών και νέα που αφορούν την Εταιρεία ΖενίΘ	Συγκατάθεση
	Συλλογή προσωπικών στοιχείων που αφορούν σε αιτήματα Πελατών μέσω της Ιστοσελίδας	Εξυπηρέτηση αιτημάτων Πελατών	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή στοιχείων επισκεπτών (Διεύθυνση IP)	Προβολή διαφημίσεων και την βελτίωση της ιστοσελίδας και της προσαρμογής του τρόπου με τον οποίο οι Επισκέπτες περιηγούνται σε αυτήν.	Συγκατάθεση

<b>Υποκείμενο</b>	<b>Δραστηριότητες Επεξεργασίας</b>	<b>Σκοπός</b>	<b>Νομιμοποιητική Βάση</b>
Χρήστες της Εφαρμογής Mobile energy app	Συλλογή Δεδομένων πρόσβασης της Εφαρμογής Mobile energy app. Παροχή πληροφόρησης για ενεργειακές καταναλώσεις και στοιχεία κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.	Παρακολούθηση, έλεγχος και ανάλυση ενεργειακών καταναλώσεων των πελατών και παροχής των πληροφοριών στους πελάτες μέσω της εφαρμογής	Συγκατάθεση
Συμμετέχοντες σε Έρευνες	Συλλογή προσωπικών αναγνωριστικών και στοιχείων επικοινωνίας των συμμετεχόντων σε έρευνες	Διεξαγωγή Ερευνών για την παροχή των υπηρεσιών της ZENIΘ, Έρευνες σχετικά με την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών της ZENIΘ, καθώς και της πλατφόρμας MyZenith	Έννομο Συμφέρον
Πελάτες	Συλλογή προσωπικών αναγνωριστικών, οικονομικών και φορολογικών στοιχείων, στοιχείων επικοινωνίας εν δυνάμει Πελατών (με ηχογράφηση)	Σύναψη σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου	Εκτέλεση Σύμβασης
Πελάτες	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για την πληρωμή λογαριασμών Φυσικού αερίου/ Ηλεκτρικού Ρεύματος μέσω τηλεφώνου (με ηχογράφηση)	Εξυπηρέτηση πελατών ή/και διεκπεραίωση αιτήματος πληρωμής πελατών	Συγκατάθεση
	Συλλογή προσωπικών αναγνωριστικών, οικονομικών και φορολογικών στοιχείων, στοιχείων επικοινωνίας εν δυνάμει Πελατών	Σύναψη σύμβασης προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή προσωπικών δεδομένων και Εξουσιοδότηση εκπροσώπησης ενώπιον του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)	Υποβολή εκπροσώπησης πελατών στον Διαχειριστή Δικτύου Ηλεκτρικής Ενέργειας	Εκτέλεση Σύμβασης

Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών (προσωπικά αναγνωριστικά, στοιχεία επικοινωνίας, φορολογικά στοιχεία) για την υποβολή αιτημάτων στον Διαχειριστή Δικτύου Ηλεκτρικής Ενέργειας	Διεκπεραίωση αιτημάτων μέσω της πλατφόρμας ανταλλαγής Πληροφοριών του ΔΕΔΗΕ	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή προσωπικών δεδομένων και Εξουσιοδότηση εκπροσώπησης ενώπιον του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Αερίου	Υποβολή εκπροσώπησης πελατών στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Αερίου	Εκτέλεση Σύμβασης
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών (προσωπικά αναγνωριστικά, στοιχεία επικοινωνίας, φορολογικά στοιχεία) για την υποβολή αιτημάτων στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Αερίου	Διεκπεραίωση αιτημάτων μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Portals) ανταλλαγής Πληροφοριών με Χρήστες Διανομής (Portal)	Εκτέλεση Σύμβασης
	Λήψη Στοιχείων Πελατών κατά την Υποβολή Παραπόνων	Διεκπεραίωση Παραπόνων Πελατών	Έννομο Συμφέρον για την αξιολόγηση αιτημάτων παραπόνων και διευθέτηση αυτών για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία
	Διαχείριση αιτημάτων Πελατών που αφορούν στην προμήθεια φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικής ενέργειας και μπορούν να διευθετηθούν εσωτερικά	Εξυπηρέτηση Αιτημάτων Πελατών της Εταιρείας	Έννομο Συμφέρον της Εταιρείας για την διευθέτηση αιτημάτων πελατών που αφορούν σε διακανονισμούς οφειλών, ένταξη σε πρόγραμμα πάγιας εντολής, για την εξασφάλιση της

Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
			ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών στο πλαίσιο της Τιμολόγησης και διαβίβαση σε Συνεργάτες	Έκδοση Τιμολογίων Τελικών Πελατών για τις Υπηρεσίες Προμήθειας Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας και κοινοποίηση σε Εξωτερικό Συνεργάτη για τις Υπηρεσίες Εκτύπωσης και Αποστολής Τιμολογίων	Εκτέλεση Σύμβασης
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών κατά την επικοινωνία μέσω τηλεφωνικού κέντρου (με ηχογράφηση κλήσεων)	Εξυπηρέτηση πελατών ή/και Καταχώρηση αιτήματος πελάτη	Έννομο συμφέρον της Εταιρείας για την εξυπηρέτηση πελατών
	Συλλογή προσωπικών αναγνωριστικών, οικονομικών και φορολογικών στοιχείων, στοιχείων επικοινωνίας εν δυνάμει Πελατών μέσω τηλεφώνου (με ηχογράφηση κλήσεων)	Σύναψη σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου/Ηλεκτρικής Ενέργειας	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή προσωπικών αναγνωριστικών, οικονομικών και φορολογικών στοιχείων, στοιχείων επικοινωνίας εν δυνάμει Πελατών Ηλεκτρονικά (e-contract)	Σύναψη σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου/Ηλεκτρικής Ενέργειας	Εκτέλεση Σύμβασης
	Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών κατά την διαδικασία Πληρωμών Τιμολογίων Πελατών	Εκτέλεση Ενημέρωσης εισπραξίων πελατών στα Πληροφοριακά Συστήματα της Εταιρείας	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή Προσωπικών και Ευαίσθητων Προσωπικών Δεδομένων Πελατών για την ένταξη στο πρόγραμμα ΑΜΕΑ	Ίκανοποίηση Αιτήματος Πελάτη για Ένταξη σε πρόγραμμα Ειδικής Κατηγορίας για την	Συγκατάθεση



Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
		δραστηριότητα του Αερίου	
	Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών στο πλαίσιο χρήσης των υπηρεσιών της Οικογενειακής κάρτας "Eu Ζην" (δια εγγράφου ή ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά με ηχογράφηση)	Παροχή υπηρεσιών μέσω της Οικογενειακής κάρτα "Eu Ζην"	Συγκατάθεση
	Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών στο πλαίσιο Προωθητικών Ενεργειών για την Δραστηριότητα του Αερίου και Ηλεκτρισμού (δια εγγράφου ή ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά με ηχογράφηση)	Παροχή προσφορών προμήθειας για την δραστηριότητα της Ηλεκτρικής Ενέργειας και για συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας	Έννομο Συμφέρον για την παροχή περαιτέρω υπηρεσιών σε υφιστάμενους πελάτες.
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών κατά την δημιουργία και αποστολής επιστολών, μηνυμάτων sms/Viber και πραγματοποίηση κλήσεων προς πελάτες	Ενημέρωση πελατών για θέματα που αφορούν την σύμβαση προμήθειας Φυσικού Αερίου/Ηλεκτρικής Ενέργειας	Έννομο συμφέρον της Εταιρείας για ενημέρωση πελατών για θέματα που άπτονται της σύμβασης στους
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών κατά την δημιουργία και αποστολής επιστολών, μηνυμάτων sms/Viber και πραγματοποίηση κλήσεων προς πελάτες	Ενημέρωση πελατών για ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς	Έννομο συμφέρον της Εταιρείας για την διεκδίκηση οφειλόμενων ποσών τιμολογίων και την προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων της
	Συλλογή δεδομένων στα πλαίσια διαγωνισμών μέσω ιστοσελίδας ή μέσω κινητής εφαρμογής	Διενέργεια διαγωνισμών και προωθητικών ενεργειών	Συγκατάθεση
	Διαβίβαση σε συνεργάτες της Εταιρείας, εγγράφων/κειμένων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα προς μετάφραση	Εξυπηρέτηση Αιτημάτων Πελατών της Εταιρείας ή Σύναψη σύμβασης με Πελάτη	Έννομο Συμφέρον της Εταιρείας για την διευθέτηση αιτημάτων πελατών που απευθύνονται

Υποκείμενο	Δραστηριότητες Επεξεργασίας	Σκοπός	Νομιμοποιητική Βάση
			στη ΡΑΕ, στο συνήγορο του πολίτη ή κάθε είδους δικαστικές αρχές για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία στο πλαίσιο Εκτέλεσης Σύμβασης
	Πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα πελατών στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων	Επίλυση προβλημάτων πληροφοριακών συστημάτων της Εταιρείας	Έννομο Συμφέρον της Εταιρείας για την ομαλή διεξαγωγή συστημικών διεργασιών που υποστηρίζουν επιχειρησιακές διαδικασίες της Εταιρείας, για την άρτια λειτουργία της
Πελάτες/μη πελάτες)	Ηχογράφηση κλήσεων (εξυπηρέτηση πελατών, λήψη αιτημάτων πελατών, παράπονα πελατών, νέες συμβάσεις)	Απόδειξη εμπορικής συναλλαγής /Διεκπεραίωση Παραπόνων και Καταγγελιών	Εκτέλεση Σύμβασης
Μη Πελάτες	Ηχογράφηση κλήσεων (Λήψη καταγγελιών, παραπόνων)	Απόδειξη εμπορικής συναλλαγής /Διεκπεραίωση Παραπόνων και Καταγγελιών	Έννομο Συμφέρον της Εταιρείας για την διευθέτηση καταγγελιών, παραπόνων μη πελατών
Υποψήφιοι Πελάτες	Συλλογή προσωπικών δεδομένων μέσω της φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην Πλατφόρμα MyZenith,	Αξιολόγηση ενδιαφέροντος σύναψης Σύμβασης Προμήθειας τόσο για την δραστηριότητα του Αερίου όσο και της Ηλεκτρικής Ενέργειας και επικοινωνία με τον Υποψήφιο Πελάτη για	Συγκατάθεση

<b>Υποκείμενο</b>	<b>Δραστηριότητες Επεξεργασίας</b>	<b>Σκοπός</b>	<b>Νομιμοποιητική Βάση</b>
		την δρομολόγηση ενεργειών σύναψης σύμβασης	
Συνεργάτες/Προμηθευτές	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων συνεργατών για την Πώληση Παγίων Στοιχείων της Εταιρείας	Εκτέλεση διαδικασίας πώλησης παγίων	Εκτέλεση Σύμβασης
	Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων κατά την διαδικασία πληρωμής τιμολογίων προμηθευτών	Εκτέλεση διαδικασίας πληρωμής τιμολογίων Προμηθευτών	Εκτέλεση Σύμβασης
	Συλλογή προσωπικών δεδομένων Συνεργατών στην διαδικασία διαγωνισμών και προεπιλογής καθώς και λήψης προσφορών κατά πρωτοβουλία του Προμηθευτή	Αξιολόγηση και έλεγχος πληρότητας κριτηρίων στο πλαίσιο διαγωνιστικών διαδικασιών και λήψης προσφορών από Προμηθευτές	Έννομο Συμφέρον για την αξιολόγηση των συμφερότερων για την Εταιρεία προσφορών
	Διαβίβαση σε συνεργάτες της Εταιρείας, εγγράφων/κειμένων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα προς μετάφραση	Αξιολόγηση και έλεγχος πληρότητας κριτηρίων στο πλαίσιο διαγωνιστικών διαδικασιών ή/και λήψης προσφορών από Προμηθευτές ή/και Σύναψη σύμβασης με Προμηθευτή	Έννομο Συμφέρον για την αξιολόγηση των συμφερούσων για την Εταιρεία προσφορών
	Συλλογή προσωπικών δεδομένων Προμηθευτών κατά την σύναψη σύμβασης	Σύναψη σύμβασης με Προμηθευτή	Εκτέλεση Σύμβασης
Υποψήφιοι Εργαζόμενοι	Συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση προσωπικών δεδομένων υποψηφίων υπαλλήλων μέσω μορφής βιογραφικών σημειωμάτων και συμπληρωμένων φορμών συνέντευξης	Αξιολόγηση υποψήφιων εργαζομένων	Εκτέλεση Σύμβασης σύμφωνα με τον Νόμο αρ. 4624/2019 άρθρο 27 παρ. 8 και σύμφωνα με τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων.

## 2.4. Συλλογή Δεδομένων του Συμμετέχοντος σε Έρευνες

Οι έρευνες που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή δεδομένων που δημιουργούνται από Χρήστες, τις καθιστούν διαθέσιμες στις σχετικές επιχειρήσεις, οργανισμούς και ιδιώτες. Είναι ευθύνη της Zeniθ να εξασφαλίζει, ότι η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η Zeniθ δεν θα επεξεργάζεται τα Προσωπικά Δεδομένα για άλλους σκοπούς ή με άλλα μέσα εκτός των εντολών των Χρηστών της.

Οι έρευνες ή ερωτηματολόγια αφορούν άτομα τα δεδομένα των οποίων έχουν μεταφορτωθεί, μεταφερθεί ή εισαχθεί χειροκίνητα από έναν Χρήστη της Zeniθ, με σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών στον Χρήστη. Τα προσωπικά δεδομένα μπορούν να περιλαμβάνουν προσωπικά στοιχεία επικοινωνίας όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, αριθμός σταθερού τηλεφώνου, αριθμός κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πληροφορίες σχετικά με την ηλικία, οικογενειακή κατάσταση.

Εάν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που ενδέχεται να έχουν συλλεχθεί σε μια έρευνα της Zeniθ, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με την εταιρεία που δημιούργησε την έρευνα ή σας έστειλε το ερωτηματολόγιο.

## 2.5. Τοποθεσία Συλλογής και Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

Τα Προσωπικά Δεδομένα των ατόμων που συλλέγονται από τη Zeniθ, συλλέγονται, αποθηκεύονται και επεξεργάζονται στην έδρα της εταιρείας στην Θεσσαλονίκη, καθώς και στον πάροχο Υπηρεσιών Φιλοξενίας Πληροφοριακών Συστημάτων, στους διακομιστές (servers) του οποίου διαβιβάζονται, μόνον για σκοπό αποθήκευσης, από την πλατφόρμα καταχώρισης MyZenith, καθώς και από παρόχους υπηρεσιών αποστολής newsletter και αποθηκεύονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## **3. Χρήση της Ιστοσελίδας**

Σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 8 του Κανονισμού, ανήλικοι κάτω των δέκα πέντε (15) ετών απαγορεύεται να γνωστοποιούν στην Zeniθ μέσω της ιστοσελίδας της προσωπικά τους δεδομένα, χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση της/του κηδεμόνα τους. Ζητούμε από τα πρόσωπα αυτά να μην υποβάλουν πληροφορίες σε μας. Σε περίπτωση που οι Χρήστες της ιστοσελίδας εμπίπτουν στην ανωτέρω κατηγορία και εξακολουθούν να μας γνωστοποιούν προσωπικά τους δεδομένα μέσω της ιστοσελίδας μας, θα θεωρείται από την Zeniθ ότι τα πρόσωπα αυτά έχουν λάβει την προηγούμενη συγκατάθεση της/του κηδεμόνα τους.

### 3.1. Διευθύνσεις IP

Η διεύθυνση IP (IP address - Internet Protocol address), είναι ένας μοναδικός αριθμός που χρησιμοποιείται από συσκευές για τη μεταξύ τους αναγνώριση και συνεννόηση σε ένα δίκτυο υπολογιστών που χρησιμοποιεί το Internet Protocol Standard. Η διεύθυνση IP είναι, δηλαδή, ένας αριθμός που αποδίδεται στον ηλεκτρονικό σας υπολογιστή κάθε φορά που αποκτάτε πρόσβαση στο διαδίκτυο. Επιτρέπει στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στους υπολογιστές εξυπηρέτησης δικτύου (servers) να αναγνωρίζονται και να επικοινωνούν

μεταξύ τους. Οι διευθύνσεις IP από τις οποίες φαίνεται ότι προέρχονται οι επισκέπτες μπορεί να καταγράφονται για λόγους ασφάλειας της τεχνολογίας της πληροφορίας και διάγνωσης των συστημάτων. Αυτά τα δεδομένα μπορεί επίσης να χρησιμοποιούνται σε συγκεντρωτική μορφή προκειμένου να πραγματοποιηθεί ανάλυση των τάσεων και της απόδοσης του ιστοτόπου.

### 3.2.Σύνδεσμοι προς άλλες τοποθεσίες

Λάβετε υπόψη, ότι κατά την επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα μας, μπορείτε να ακολουθήσετε συνδέσμους που αφορούν άλλους ιστότοπους που βρίσκονται πέρα από τη σφαίρα επιρροής μας. Η Zeniθ δεν ευθύνεται για το περιεχόμενο ή την πολιτική απορρήτου αυτών των ιστότοπων.

## **4. Διατήρηση και Διαγραφή**

Η Zeniθ δεν θα διατηρήσει δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από ότι χρειάζεται για την εκπλήρωση των σκοπών για τους οποίους συλλέχθηκαν ή όπως απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Τα δεδομένα σου θα διατηρηθούν για τουλάχιστον πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της μεταξύ της Zeniθ και των Τελικών Πελατών έννομης σχέσης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, συγκεκριμένες προσωπικές πληροφορίες μπορεί να διατηρηθούν πέραν αυτού του χρονικού διαστήματος, εξαιτίας πιθανών νομικών υποχρεώσεων, εννόμων συμφερόντων της Zeniθ κ.λπ. Τέτοιες περιπτώσεις είναι, ενδεικτικά, αυτές που σχετίζονται με κάθε κλάδο του δικαίου (φορολογικό, αστικό, ποινικό κ.λπ.), καθώς και για λόγους ασφάλειας του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

## **5. Τα Δικαιώματα των Υποκειμένων**

Ο νέος Κανονισμός GDPR σας παρέχει τα παρακάτω δικαιώματα, σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων:

**Δικαίωμα Πρόσβασης:** Μπορείτε να ζητήσετε πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα. Έτσι σας παρέχεται η δυνατότητα να λάβετε αντίγραφο/α των προσωπικών δεδομένων σας που διατηρεί η Zeniθ.

**Δικαίωμα Διόρθωσης:** Μπορείτε να ζητήσετε διόρθωση των προσωπικών σας δεδομένων. Με τον τρόπο αυτό σας παρέχεται η δυνατότητα να διορθώσετε τυχόν ελλιπή ή ανακριβή δεδομένα σας που έχει η Zeniθ. Στην περίπτωση αυτή θα χρειαστεί να επαληθεύσουμε την ακρίβεια των νέων δεδομένων που θα μας παράσχετε.

**Δικαίωμα Διαγραφής:** Μπορείτε να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων. Αυτό σας δίνει τη δυνατότητα να ζητήσετε να διαγράψουμε ή να αφαιρέσουμε προσωπικά δεδομένα σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχει κανένας λόγος να συνεχίσουμε να τα επεξεργαζόμαστε. Σημειώστε, ωστόσο ότι, το δικαίωμά σας αυτό ενδέχεται σε συγκεκριμένες περιπτώσεις να μην είναι εφικτό για συγκεκριμένους νομικούς λόγους που θα σας γνωστοποιούνται, κατά περίπτωση, κατά το χρόνο υποβολής του αιτήματός σας.

**Δικαίωμα Περιορισμού της Επεξεργασίας:** Μπορείτε να ζητήσετε περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων. Συγκεκριμένα μπορείτε να μας ζητήσετε να σταματήσουμε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- (α) Αν θέλετε να επανακαθορίσουμε την ακρίβεια των προσωπικών σας δεδομένων,
- (β) όταν η χρήση των δεδομένων σας είναι παράνομη, αλλά δεν θέλετε να διαγράψουμε τα δεδομένα σας,
- (γ) όταν χρειάζεται να διατηρούμε τα δεδομένα σας, ακόμη και αν δεν τα απαιτούμε από εσάς πλέον, προκειμένου να έχετε τη δυνατότητα να τα χρησιμοποιήσετε σε περίπτωση ενδεχόμενης άσκησης δικαιωμάτων σας.

**Δικαίωμα Εναντίωσης:** Μπορείτε να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, στις περιπτώσεις που η επεξεργασία των δεδομένων σας βασίζεται στην εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας (περίπτωση ε της παραγράφου 1 του άρθρου 6 του Κανονισμού), ή εάν η επεξεργασία επιτελεί σκοπούς εννόμων συμφερόντων της Zeniθ ή τρίτου (περίπτωση στ της παραγράφου 1 του άρθρου 6 του Κανονισμού). Ωστόσο, η Zeniθ δύναται να μην ικανοποιήσει το εν λόγω δικαίωμά σας, εφόσον καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους επεξεργασίας που υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών σας ή για θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

**Δικαίωμα Φορητότητας:** Μπορείτε να ζητήσετε τη μεταφορά των προσωπικών σας δεδομένων σε εσάς ή σε τρίτους. Θα παρέχουμε σε εσάς ή στον τρίτο που έχετε επιλέξει τα προσωπικά σας δεδομένα σε ευρέως χρησιμοποιούμενη, αναγνώσιμη από ηλεκτρονικά μέσα μορφή. Σημειώστε ότι, το δικαίωμά σας αυτό ισχύει μόνο για αυτοματοποιημένες πληροφορίες τις οποίες αρχικά μας παρείχατε τη συγκατάθεσή σας να χρησιμοποιήσουμε ή όποτε χρησιμοποιήσαμε τις πληροφορίες αυτές για να εκτελέσουμε μια σύμβαση με σας.

**Δικαίωμα Ανάκλησης Συγκατάθεσης:** Μπορείτε να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, στις περιπτώσεις που έχετε ήδη παράσχει την συναίνεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων. Ωστόσο, αυτό δεν θα επηρεάσει τη νομιμότητα οποιασδήποτε επεξεργασίας η οποία πραγματοποιήθηκε πριν από την ανάκληση της συναίνεσής σας. Αν ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας, ενδέχεται η Zeniθ να μην είναι σε θέση να σας προσφέρει ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες της. Θα ενημερωθείτε σχετικώς προς τούτο κατά τη στιγμή της υποβολής του αιτήματός σας.

**Μη αυτόματη λήψη αποφάσεων:** Η αυτόματη λήψη αποφάσεων λαμβάνει χώρα όταν ένα ηλεκτρονικό σύστημα χρησιμοποιεί προσωπικά δεδομένα για να πάρει μία απόφαση χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Σε αυτή την περίπτωση έχετε το δικαίωμα να μην υποβάλλετε σε αποφάσεις που λαμβάνονται αποκλειστικά μέσω αυτοματοποιημένης επεξεργασίας περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα που σας αφορούν ή που σας επηρεάζουν σημαντικά με παρόμοιο τρόπο, εκτός εάν μας παράσχετε τη συγκατάθεσή σας, ή είναι απαραίτητο για τη σύναψη ή εκτέλεση σύμβασης μεταξύ υμών ή αν άλλως επιτρέπεται από το νόμο. Έχετε επίσης, το δικαίωμα να αμφισβητήσετε αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με εσάς με την ως άνω διαδικασία.

Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων στην προστασία των προσωπικών δεδομένων σας, μπορείτε να υποβάλλετε το αίτημά σας σε ένα κατάστημα Zeniθ (<https://myaccount.zenith.gr/branches/>), απαραίτητως με το δελτίο της αστυνομικής σας ταυτότητας ή άλλο νόμιμο δημόσιο έγγραφο απόδειξης ταυτοπροσωπίας.

Σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον δεν έχετε πρόσβαση σε ένα κατάστημα Zeniθ, το αίτημα δύναται να υποβληθεί:

- σε ένα κατάστημα Zeniθ από πρόσωπο με δική σας εξουσιοδότηση (με γνώση της υπογραφής από ΚΕΠ/ΑΤ ή μέσω της πλατφόρμας του gov.gr). Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επισυνάπτονται πέραν της εξουσιοδότησης, αντίγραφα αμφοτέρων των ταυτοτήτων, του εξουσιοδοτούντα και του εξουσιοδοτούμενου,

- μέσω συστημένης επιστολής, με την ένδειξη στο φάκελο «ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-GDPR», στη διεύθυνση: ZeniΘ, 26<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627. Στην περίπτωση αυτή η επιστολή-αίτημα θα πρέπει να φέρει γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ/Αστυνομία.

Επιπρόσθετα, μπορείτε να υποβάλλετε τα αιτήματα άσκησης των δικαιωμάτων σας καθώς και ερωτήματα αναφορικά με την ισχύουσα νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα ως ακολούθως:

- τηλεφωνικώς στην Εξυπηρέτηση Πελατών στο 18321 από Δευτέρα έως Παρασκευή, 08:00 έως 20:00 και Σάββατο 09:00 έως 15:00, (χρέωση βάσει τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού παρόχου). Εναλλακτικά, μπορείτε να καλέσετε στο: 2311 223 099 (αστική χρέωση),
- μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας στο <https://www.zenith.gr/forma-epikoinwnias/>.

Η ZeniΘ θα απαντήσει δωρεάν στο αίτημα σας, χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων, οπότε η ανωτέρω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δυο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος ή/και του συνολικού αριθμού των αιτημάτων. Η ZeniΘ θα σας ενημερώσει για τυχόν παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης. Εάν δεν καθίσταται δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος σας, η ZeniΘ θα σας ενημερώσει χωρίς καθυστέρηση και το αργότερο εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, για τους σχετικούς λόγους και για τη δυνατότητα να υποβάλλετε καταγγελία στην ΑΠΔΠΧ, καθώς και για το δικαίωμα σας να προσφύγετε ενώπιον των αρμόδιων δικαστικών αρχών.

Εάν το αίτημα σας κριθεί από την ZeniΘ ως προδήλως αβάσιμο ή υπερβολικό, δύναται να επιβάλει την καταβολή εύλογου και ανάλογου τέλους, λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για την ικανοποίηση του ή να αρνηθεί να δώσει συνέχεια στο αίτημα σας.

Τέλος, διατηρείτε και δικαίωμα προσφυγής-καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) [Λ. Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, τηλ.: +30 2106475600, email: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)] εφόσον θεωρείτε ότι προσβάλλονται τα δικαιώματα σας αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων σας.

## 6. Νομική Υποχρέωση να αποκαλύψουμε προσωπικές πληροφορίες

Ενδέχεται να αποκαλύψουμε τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη, χωρίς προηγούμενη άδειά του, μόνο όταν έχουμε λόγους να πιστεύουμε ότι η αποκάλυψη αυτών των πληροφοριών απαιτείται για την εξακρίβωση της ταυτότητας, την επικοινωνία ή την κίνηση δικαστικών διαδικασιών κατά προσώπου ή προσώπων που είναι ύποπτα για πράξεις παραβίασης ή διακινδύνευσης των περιουσιακών στοιχείων που ανήκουν στην ZeniΘ ή σε άλλα άτομα που θα μπορούσαν να βλαφθούν από τις δραστηριότητες των Χρηστών αυτών ή από πρόσωπα που θα μπορούσαν (σκόπιμα ή με άλλο τρόπο) να διαπράξουν παρόμοιες πράξεις. Έχουμε, επίσης, τη δυνατότητα να αποκαλύψουμε προσωπικά δεδομένα, όταν έχουμε βάσιμους λόγους να πιστεύουμε ότι αυτό απαιτείται από το νόμο. Η αποκάλυψη θα γίνει σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νόμο κριτήρια και προϋποθέσεις.

## 7. Πρόσβαση και ενημέρωση των προσωπικών σας Πληροφοριών

Η ZeniΘ θα σας παρέχει πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα και σε περίπτωση που τα δεδομένα αυτά είναι εσφαλμένα, θα σας παρέχουμε τρόπους προκειμένου να ενημερώνετε ή και να διαγράφετε τα δεδομένα σας γρήγορα. Στην περίπτωση που η ZeniΘ θα πρέπει να διατηρήσει κάποιες από τις πληροφορίες αυτές ή όλες, για νόμιμους επιχειρηματικούς σκοπούς ή αν έχει νομική υποχρέωση προς τούτο οι πληροφορίες αυτές δεν θα διαγράφονται για το χρονικό διάστημα που θα εξυπηρετούν το σκοπό αυτό.

Στόχος μας είναι να σας παρέχουμε τις υπηρεσίες μας κατά τρόπο που προστατεύει τα δεδομένα σας από τυχαία ή κακόβουλη καταστροφή.

## 8. Πως προστατεύουμε τις Πληροφορίες σας

Η διαδικασία επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων διεξάγεται με τρόπο που να διασφαλίζει το απόρρητο αυτής. Συγκεκριμένα, διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από εντεταλμένο για αυτόν το σκοπό προσωπικό, ενώ λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και ιδιαίτερα αυστηρά 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.

Τα δεδομένα που μας παρέχετε προστατεύονται με κατάλληλες τεχνικές κρυπτογράφησης προσωπικών πληροφοριών για την εξασφάλιση τόσο της ασφαλούς μεταφοράς τους μέσω του διαδικτύου, όσο της ασφαλούς αποθήκευσης σε Πληροφοριακά Συστήματα.

Απαιτούμε από όλα τα τρίτα μέρη που ενδέχεται να τύχουν λήψης προσωπικών σας δεδομένων, να διαθέτουν τα κατάλληλα μέτρα τεχνικής και επιχειρησιακής ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ελλάδας και της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων.

### Διαθεσιμότητα

Η υπηρεσία χρησιμοποιεί τις εκτεταμένες δυνατότητες του περιβάλλοντος cloud για να εξασφαλίσει υψηλή διαθεσιμότητα. Η υψηλή διαθεσιμότητα (HA) είναι ένα χαρακτηριστικό ενός συστήματος, το οποίο στοχεύει στην εξασφάλιση ενός υψηλού επίπεδο επιχειρησιακής απόδοσης. Η διαθεσιμότητα αναφέρεται στην ικανότητα της κοινότητας χρηστών να αποκτήσουν μια υπηρεσία ή καλής ποιότητας πρόσβαση στο σύστημα, είτε να υποβάλουν νέα στοιχεία, να ενημερώσουν ή να αλλάξουν υπάρχουσες μεταβλητές ή να συλλέξουν τα αποτελέσματα προηγούμενων ενεργειών. Δεν αποθηκεύονται μόνιμα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, εκτός των πλατφορμών του cloud της ZeniΘ.

### Ακεραιότητα

Για να διασφαλιστεί η ακεραιότητα, όλες οι διελεύσεις δεδομένων κρυπτογραφούνται για να ευθυγραμμιστούν με τις βέλτιστες πρακτικές για την προστασία της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας των δεδομένων. π.χ. όλες οι πληροφορίες της χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας που παρέχονται διαβιβάζονται μέσω τεχνολογίας Secure Socket Layer (SSL) και στη συνέχεια κρυπτογραφούνται στη βάση δεδομένων του παροχέα πύλης πληρωμών μας μόνο



για να είναι προσβάσιμες από εκείνους που έχουν εξουσιοδότηση πρόσβασης σε τέτοια συστήματα και οι οποίοι υποχρεούνται να τηρούν εμπιστευτικές πληροφορίες.

### **Εμπιστευτικότητα**

Όλο το προσωπικό υπόκειται σε υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας, όλοι οι Εκτελούντες Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό της ZeniΘ, καθώς και οι υπεργολάβοι επεξεργασίας υποχρεούνται να υπογράψουν συμφωνία εμπιστευτικότητας και συμμόρφωσης με τον Κανονισμό GDPR.

Όταν εξουσιοδοτημένο προσωπικό έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, η πρόσβαση αυτή είναι δυνατή μόνο μέσω κρυπτογραφημένης σύνδεσης. Κατά την πρόσβαση στα δεδομένα σε μια βάση δεδομένων, η διεύθυνση IP του προσώπου που έχει πρόσβαση στα δεδομένα πρέπει επίσης να είναι εξουσιοδοτημένη.

Οι συσκευές στις οποίες αποθηκεύονται προσωρινά προσωπικά δεδομένα είναι πάντοτε, εκτός από τις περιπτώσεις που δεν χρησιμοποιούνται ή μεταφέρονται, κλειδωμένες σε ασφαλές σημείο. Τα προσωπικά δεδομένα δεν αποθηκεύονται ποτέ σε κινητά μέσα όπως USB stick, CD και DVD.

### **Διαφάνεια**

Η ZeniΘ θα σας ενημερώνει ανά πάσα στιγμή για αλλαγές στις διαδικασίες προστασίας της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών και των πολιτικών της εταιρείας. Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με το πού και πώς αποθηκεύονται τα δεδομένα σας, πώς ασφαλιζονται και πώς χρησιμοποιούνται.

### **Διαβάθμιση**

Η πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα είναι αποκλεισμένη από προεπιλογή, χρησιμοποιώντας πολιτική μηδενικών προνομίων. Η πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα περιορίζεται σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ZeniΘ εκδίδει εξουσιοδοτήσεις και διατηρεί ένα μητρώο χορηγημένων αδειών.

### **Δυνατότητα παρέμβασης**

Η ZeniΘ παρέχει τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, εναντίωσης και αντίρρησης. Η συνολική ευθύνη για την ασφάλεια των δεδομένων έγκειται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της ZeniΘ, ο οποίος εκπαιδεύει και ενημερώνει όλο το προσωπικό σχετικά με τα μέτρα ασφάλειας δεδομένων όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική Απορρήτου.

### **Παρακολούθηση**

Η ZeniΘ χρησιμοποιεί αναφορές ασφαλείας για την παρακολούθηση των προτύπων πρόσβασης και για την ταυτοποίηση και τον περιορισμό των πιθανών απειλών. Οι διοικητικές λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στο σύστημα, καταγράφονται για να παρέχουν τον απαραίτητο έλεγχο έτσι ώστε να καταγράφονται οι μη εξουσιοδοτημένες ή τυχαίες αλλαγές.

Η απόδοση και η διαθεσιμότητα του συστήματος παρακολουθούνται τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές υπηρεσίες παρακολούθησης.

## **9. Ειδοποίηση Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων**

Σε περίπτωση που τα δεδομένα σας παραβιαστούν, η ZeniΘ θα ειδοποιήσει εσάς, καθώς και την αρμόδια Εποπτική Αρχή εντός 72 ωρών και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου πρόσφορου μέσου, θα σας παρέχει πληροφορίες σχετικά με την έκταση της παραβίασης και

τα επηρεαζόμενα δεδομένα. Περαιτέρω καθίσταται σαφές ότι, θα προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται για τον περιορισμό των όποιων τυχόν επιζήμιων συνεπειών για τα πρόσωπα στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα.

## 10. Αποδέκτες

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγουμε, δύνανται να διαβιβάζονται σε τρίτους, υπό την προϋπόθεση ότι αιτιολογείται η νομιμότητα της διαβίβασης. Περαιτέρω, εφόσον δικαιολογείται η νομιμότητα της διαβίβασης, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σας μπορεί να κοινοποιούνται στις ακόλουθες κατηγορίες αποδεκτών:

A. Εξωτερικοί Συνεργάτες με τους οποίους συμβάλλεται η ZeniΘ:

- i) για την παροχή υπηρεσιών άμεσης αλληλογραφίας,
- ii) για την παροχή υπηρεσιών εκτύπωσης Τιμολογίων,
- iii) για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και ενημέρωσης ληξιπρόθεσμων οφειλών,
- iv) για την παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης για την προώθηση των υπηρεσιών και προϊόντων της ZeniΘ
- v) για την εκτέλεση εργασιών και παροχή υπηρεσιών πληροφοριακών συστημάτων,
- vi) για μετάφραση κειμένων-εγγράφων.
- vii) εταιρείες παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων χρησιμοποιώντας το μοντέλο αποθήκευσης, αποθηκευτικό νέφος (cloud storage).
- viii) εταιρείες διεξαγωγής ερευνών ποιότητας παροχής υπηρεσιών.

B. Τραπεζικά Ιδρύματα

Γ. Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

## 11. Διαβίβαση Δεδομένων

Η ZeniΘ δεν γνωστοποιεί τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτα μέρη εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε χώρες όπου δεν υπάρχει κατάλληλο καθεστώς προστασίας δεδομένων. Ωστόσο, σε περίπτωση που θα χρειαστεί να πραγματοποιηθεί μια τέτοια μεταφορά δεδομένων, η ZeniΘ θα λάβει κάθε δυνατό μέτρο για να διασφαλίσει ότι τα δεδομένα σας αντιμετωπίζονται με ασφάλεια όπως και εντός της ΕΕ/ΕΟΧ και σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική και την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, η ZeniΘ θα επικαιροποιεί την τρέχουσα Πολιτική, προκειμένου να καλύπτει τη διασυνοριακή μεταφορά δεδομένων και τις σχετικές διασφαλίσεις για την ιδιωτικότητα των Χρηστών της πλατφόρμας της.

## 12. Αλλαγές στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Προσπαθούμε να επανεξετάζουμε και να ενημερώνουμε συνεχώς την παρούσα Πολιτική Απορρήτου, προκειμένου να συμμορφωνόμαστε με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, παρέχοντας παράλληλα τη βέλτιστη προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Οποιαδήποτε ενημέρωση θα σας γνωστοποιηθεί μέσω της τρέχουσας ιστοσελίδας. Οι οποιεσδήποτε τροποποιήσεις θα ισχύουν από τη δημοσίευσή τους στον Ιστότοπό μας. Σας συνιστούμε να επισκέπτεστε τακτικά την ιστοσελίδα μας για να ενημερώνεστε για πιθανές επικαιροποιήσεις.

## 13. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της Zeniθ (DPO)

Η Zeniθ διαθέτει «Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων», ο οποίος είναι υπεύθυνος για θέματα σχετικά με την προστασία της ιδιωτικότητας των προσώπων, καθώς και της ασφαλούς και ορθής επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Αν επιθυμείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις αναφορικά με τα δεδομένα που συλλέγει η Zeniθ ή πώς τα επεξεργάζεται, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε στο τηλ 2311-223 000 και στο email: [dataprivacy@zenith.gr](mailto:dataprivacy@zenith.gr)