

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι θεμελιώδες δικαίωμα. Το άρθρο 8 παράγραφος 1 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης («**Χάρτης**») και το άρθρο 16 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν.

Περαιτέρω, από την 25.05.2018 ισχύει ο υπ' αρ. 2016/679 Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο οποίος εισάγει ένα αυστηρότερο πλαίσιο για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής ο «**Γενικός Κανονισμός**»).

Η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι υψίστης σημασίας για την Μυτιληναίος Ανώνυμη Εταιρεία-Όμιλος Επιχειρήσεων (εφεξής η «**Εταιρεία**»). Ως εκ τούτου, η συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από την Εταιρεία γίνεται μόνον σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό και την εν γένει ισχύουσα νομοθεσία και όπου αυτό απαιτείται σχετικά με λειτουργία των εργασιακών σχέσεων και την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας. Η Εταιρεία επιτρέπει την πρόσβαση μόνον εξουσιοδοτημένων προσώπων σε αυτά και λαμβάνει αυξημένα μέτρα ασφάλειας των δεδομένων μεταξύ άλλων από απώλεια, εσφαλμένο χειρισμό, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, τροποποίηση ή αποκάλυψη.

1. Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στις ιστοσελίδες της Εταιρείας

1.1 Κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Κατά την επίσκεψή σας στις ιστοσελίδες της Εταιρείας η Εταιρεία ενδέχεται να επεξεργάζεται:

(α) Τα δεδομένα που εσείς έχετε εισάγει για την εγγραφή στην ιστοσελίδα και στις προσφερόμενες υπηρεσίες (όνομα χρήστη, σύνθημα για εισαγωγή στην σελίδα, ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο

επικοινωνίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Αριθμός Παροχής, ΑΦΜ, περιεχόμενο επικοινωνίας),

(β) Προσωπικά δεδομένα που αυτόματα συλλέγονται κατά την περιήγησή σας (IP διεύθυνση, τύπος συσκευής, πρόγραμμα περιήγησης, ιστοσελίδα ανακατεύθυνσης, ιστοσελίδες της εταιρείας τις οποίες επισκεφθήκατε, την ημερομηνία και την ώρα της επίσκεψης).

1.2 Σκοποί επεξεργασίας

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων γίνεται για τους εξής σκοπούς:

(α) Την εξυπηρέτηση προ-συμβατικής ή συμβατικής σχέσης ώστε να λαμβάνετε τις προσωποποιημένες για εσάς πληροφορίες και να έχετε πρόσβαση σε ατομικά σας έγγραφα καθώς και για να απαντήσουμε σε αιτήματά σας ή να επικοινωνήσουμε μαζί σας μετά από δική σας αίτηση.

(β) Την θεμελίωση οποιασδήποτε νόμιμης νομικής αξίωσης ή υπεράσπισης της Εταιρείας έναντι προσπάθειας απάτης, ενδεχόμενης κυβερνοεπίθεσης ή άλλης παράνομης δραστηριότητας.

(γ) Την δημιουργία ανωνυμοποιημένων στατιστικών για την επισκεψιμότητα και προσβασιμότητα της κεντρικής ιστοσελίδας καθώς και των μετέπειτα σελίδων, ώστε να προβαίνουμε στις απαραίτητες ενέργειες βελτίωσής τους με σκοπό την βελτίωση της εμπειρίας περιήγησής σας.

1.3 Νομικές βάσεις επεξεργασίας

Η επεξεργασία των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση των προαναφερθέντων σκοπών. Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά κατά τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η νομική βάση για την επεξεργασία τους είναι μία από τις ακόλουθες:

(α) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της συμβατικής σχέσης με εσάς (Άρθρο 6 (1) (β) του Γενικού Κανονισμού),

(β) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Εταιρεία (Άρθρο 6 (1) (στ) του Γενικού Κανονισμού),

(γ) έχει δοθεί η ρητή συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 6 (1) (α) του Γενικού Κανονισμού).

1.4 Αποδέκτες και διαβιβάσεις

Ενδέχεται τρίτες εταιρείες πληροφορικής (εκτελούντες την επεξεργασία) να διαχειρίζονται κάποιες από τις ιστοσελίδες μας. Σε αυτές τις περιπτώσεις διασφαλίζουμε μέσω συμβατικών όρων και τακτικών ελέγχων ότι εάν και εφόσον έχουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα τηρείται επαρκώς η νομοθεσία για την προστασία τους.

Σημείωση ειδικά για την ιστοσελίδα της Protergia:

Προσωπικά δεδομένα απαραίτητα για την εκτέλεση της πληρωμής (π.χ. στοιχεία των πιστωτικών/χρεωστικών/προπληρωμένων καρτών) δεν συλλέγονται από την εταιρική μας ιστοσελίδα παρά μόνο από την Eurobank, ως συνεργαζόμενη τράπεζα για την συλλογή πληρωμών με πιστωτική/χρεωστική/προπληρωμένη κάρτα η οποία εκτελεί την πληρωμή των λογαριασμών αποκλειστικά μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας της. Αντίστοιχα, η οθόνη στην οποία εισάγονται τα στοιχεία αυτά είναι στο περιβάλλον των συστημάτων της Eurobank και, κατά συνέπεια, τα δεδομένα συλλέγονται απευθείας από αυτήν χωρίς την παρέμβαση της Protergia. Κατά συνέπεια η Protergia, δεν συλλέγει ούτε αποθηκεύει και εν γένει επεξεργάζεται σε κανένα στάδιο της εκτέλεσης της πληρωμής στοιχεία απαραίτητα για την εκτέλεση της πληρωμής (π.χ. στοιχεία πιστωτικών/χρεωστικών/προπληρωμένων καρτών όπως αριθμό κάρτας, ημερομηνία λήξης, cvv2), ούτε και αναμιγνύεται με οποιοδήποτε τρόπο στην εκτέλεση της πληρωμής.

1.5 Πολιτική cookies

Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή σας όταν επισκέπτεστε μία ιστοσελίδα. Χρησιμοποιούμε τον όρο "cookies" ως ένα συγκεντρωτικό όρο για να περιγράψουμε τεχνικές όπως cookies, Flash cookies και web beacons.

Τα cookies χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο για να εξασφαλιστεί ότι η επίσκεψή σας στις ιστοσελίδες μας είναι όσο το δυνατόν πιο εύχρηστη, καθώς και για διαφημιστικούς σκοπούς κατά τη διάρκεια των μελλοντικών επισκέψεών σας σε άλλους

ιστοτόπους. Στην [πολιτική για τα cookies](#) αναφέρονται περαιτέρω λεπτομέρειες για τους τύπους των cookies που χρησιμοποιούμε, την χρήση τους, καθώς και τρόπους για να διαγράψετε ή να εμποδίσετε την αποθήκευση συγκεκριμένων cookies στον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή σας.

1.6 Προσωπικά δεδομένα ανηλίκων.

Η Εταιρεία και οι ιστοσελίδες της απευθύνονται σε πρόσωπα που έχουν συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18ο) έτος της ηλικίας τους. Εάν ανήλικοι χρήστες αυτοβούλως επισκεφτούν τους διαδικτυακούς μας τόπους, η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει. Σε περίπτωση που κατά τη συλλογή των δεδομένων γίνει αντιληπτό ότι ο χρήστης είναι μικρότερης ηλικίας, η Εταιρεία δε θα επεξεργαστεί τα προσωπικά του δεδομένα.

2. Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με τη συναλλακτική σχέση σας με την Εταιρεία .

2.1 Κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και πηγές

Στο πλαίσιο επικείμενης ή υφιστάμενης συναλλακτικής σχέσης με την Εταιρεία, η Εταιρεία ενδέχεται να επεξεργάζεται τις ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συναλλακτικών της εταίρων:

(α) Στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας, όπως ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΔΟΥ, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου, αριθμό fax, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας παρέχει ο συναλλακτικός εταίρος ή εκπρόσωποι αυτού για την ταυτοποίησή του και την επικοινωνία μας με αυτόν, στοιχεία υπαγωγής σε ειδική κατηγορία πελάτη από τους αρμόδιους διαχειριστές (πχ ευάλωτος πελάτης ή δικαιούχος κοινωνικού οικιακού τιμολογίου), αντίγραφα συμβάσεων σύνδεσης με τους αντίστοιχους διαχειριστές, βεβαίωση έναρξης εργασιών στην Εφορία (σε περίπτωση σύμβασης προμήθειας για επαγγελματική χρήση), ειδικά χαρακτηριστικά που δικαιολογούν την παροχή συγκεκριμένου τιμολογίου (πχ διατήρηση συμβατικής σχέσης με συγκεκριμένο τρίτο πρόσωπο).

(β) Ειδικά για τον τομέα ενέργειας, στοιχεία της εγκατάστασης του μετρητή της εγκατάστασης του δυνητικού ή του υφιστάμενου

πελάτη, για την οποία έχει ή πρόκειται να συναφθεί σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, αποδεικτικό νόμιμης χρήσης της εγκατάστασης (π.χ. μισθωτήριο, τίτλος ιδιοκτησίας), αντίγραφο μερίδας υποθηκοφυλακείου, λογαριασμοί ή προηγούμενου προμηθευτή, δεδομένα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου που λαμβάνονται από τους πελάτες ή/και τους αρμόδιους διαχειριστές, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών που εσείς μας γνωστοποιείτε, στοιχεία συναλλαγών και εκτέλεσης πληρωμών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμβατικής σχέσης με την Εταιρεία, στοιχεία που αφορούν στην επικοινωνία των δυνητικών ή υφιστάμενων πελατών με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με την Εταιρεία (συμπεριλαμβανομένων αιτημάτων, παραπόνων κλπ).

(γ) Δεδομένα τα οποία τέθηκαν υπό επεξεργασία στο πλαίσιο ενός έργου, μιας αγοραπωλησίας προϊόντος ή υπηρεσίας, ή παρασχέθηκαν από τον επιχειρηματικό εταίρο, όπως προσωπικά δεδομένα σχετικά με τις παραγγελίες, πραγματοποιηθείσες πληρωμές, αιτήματα και αναφορές στο πλαίσιο υλοποίησης ενός έργου ή εν γένει μίας συνεργασίας.

(δ) στοιχεία πιστοληπτικής ικανότητας και ακεραιότητας (πληροφορίες αναφορικά με δικαστικές υποθέσεις ή άλλες νομικές διαδικασίες κατά των επιχειρηματικών εταίρων) που έχουν συλλεχθεί από δημόσια διαθέσιμες πηγές, βάσεις δεδομένων και οργανισμών ελέγχου πιστοληπτικής φερεγγυότητας.

2.2 Σκοποί επεξεργασίας

1. Διαχείριση της συμβατικής σχέσης με τους επιχειρηματικούς εταίρους όπως παραλαβές, παραδόσεις προϊόντων, παροχή υπηρεσιών, εκτέλεση έργων, εισπράξεις, πληρωμές, λογιστικοί έλεγχοι, ειδικά για τον τομέα της ενέργειας, λειτουργική και μηχανογραφική εξυπηρέτηση, εκτέλεση, υποστήριξη και παρακολούθηση της σύμβασης, εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων, κλπ,

2. Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών, διενέργεια διαφημιστικών εκστρατειών, ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, ή άλλων προωθητικών ενεργειών ή εκδηλώσεων.

3. Διασφάλιση της συμμόρφωσης της Εταιρείας με τις υποχρεώσεις εκ του νόμου (φορολογικές, ασφαλιστικές, τελωνειακές, λογιστικές, κλπ.) για σκοπούς ελέγχων συμμόρφωσης των επιχειρηματικών εταίρων για την πρόληψη οικονομικών εγκλημάτων καθώς και την διασφάλιση των υπέρτερων έννομων συμφερόντων της όπως η διαβίβαση δεδομένων σε δικηγορικές εταιρείες ή αρμόδιες αρχές.

Στο πλαίσιο και για τους σκοπού διενέργειας ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, η Εταιρεία ενδέχεται να καταρτίζει ενεργειακά προφίλ, με στόχο τη βέλτιστη ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της ή/και την παροχή συμβουλών εξοικονόμησης ενέργειας.

2.3 Νομικές βάσεις επεξεργασίας

Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά κατά τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η νομική βάση για την επεξεργασία τους είναι μία εκ των ακόλουθων:

(α) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της συμβατικής σχέσης με εσάς (Άρθρο 6 (1) (β) του Γενικού Κανονισμού),

(β) έχει δοθεί η ρητή συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 6 (1) (α) του Γενικού Κανονισμού),

(γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Εταιρείας ή για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Εταιρεία (Άρθρο 6 (1) (γ) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού, αντίστοιχα).

2.4 Αποδέκτες και διαβιβάσεις

Η Εταιρεία ενδέχεται να διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε άλλες θυγατρικές εταιρείες ή σε τρίτους, αλλά μόνο εάν και στο βαθμό που αυτή η διαβίβαση απαιτείται αυστηρά για τους αναφερθέντες ως άνω σκοπούς.

Η Εταιρεία ενδέχεται να διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε δικαστικές, διοικητικές, φορολογικές, τελωνειακές, διαιτητικές αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές ρυθμιστικούς φορείς και δικηγόρους εάν αυτό είναι απαραίτητο για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ή και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεών της.

Περαιτέρω, η Εταιρεία ενδέχεται να αναθέτει μέρος ή όλη την ως άνω επεξεργασία σε τρίτα μέρη (εκτελούντες την επεξεργασία) συμπεριλαμβανομένων των διευθυντών και υπαλλήλων αυτών:

- σε μέρη τα οποία έχουν συμβληθεί με την Εταιρεία για την προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας, για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών μηχανογραφικής υποστήριξης, υπηρεσιών τήρησης αρχείου, υπηρεσιών διεξαγωγής ερευνών, διεξαγωγής ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, υπηρεσιών πληροφορικής, διαφημιστικών υπηρεσιών, τραπεζικά και πιστωτικά ιδρύματα, εταιρίες ορκωτών λογιστών.
- σε μέρη τα οποία έχουν συμβληθεί με την Εταιρεία για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του από τη σύμβαση,
- σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, με σκοπό τη σχετική ενημέρωση του πελάτη βάσει του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (οι διευθυντές και οι υπάλληλοι αυτών), σε δικηγόρους και δικηγορικές εταιρείες.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, διασφαλίζουμε μέσω συμβατικών όρων και τακτικών ελέγχων ότι, εάν και εφόσον έχουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, τηρείται επαρκώς η νομοθεσία για την προστασία τους.

Οι αποδέκτες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ενδέχεται να είναι εγκατεστημένοι εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η Εταιρεία λαμβάνει μέτρα ώστε να εφαρμόζει επαρκείς και κατάλληλες εγγυήσεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με άλλα μέσα κυρίως με τη χρήση των τυποποιημένων δεσμευτικών ρητρών από την ΕΕ.

3. Χρόνος Τήρησης Δεδομένων

Η Εταιρεία θα τηρεί τα προσωπικά σας δεδομένα για όσο διάστημα απαιτείται για την εκπλήρωση των σκοπών που περιγράφονται στην παρούσα πολιτική, εκτός εάν η ισχύουσα νομοθεσία επιτάσσει ή επιτρέπει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Τα κριτήρια που διέπουν τον καθορισμό του χρόνου τήρησης των δεδομένων περιλαμβάνουν τα εξής: (α) όσο διαρκεί η μεταξύ μας συμβατική σχέση, (β) όσο απαιτείται προκειμένου να βρίσκεται η Εταιρεία σε συμμόρφωση με νόμιμη υποχρέωση που την βαρύνει,

(γ) όσο απαιτείται ενόψει της νομικής θέσης που βρίσκεται η Εταιρεία (όπως υπεράσπιση δικαιωμάτων ενώπιον δικαστηρίων, έλεγχοι ρυθμιστικών αρχών κ.λπ.).

4. Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα

Η Εταιρεία εφαρμόζει αποτελεσματικά, τόσο κατά τη στιγμή του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας όσο και κατά τη στιγμή της επεξεργασίας, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως η ψευδωνυμοποίηση, σχεδιασμένα για την εφαρμογή αρχών προστασίας των δεδομένων, όπως η ελαχιστοποίηση των δεδομένων, και την ενσωμάτωση των απαραίτητων εγγυήσεων στην επεξεργασία αυτή κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και να προστατεύονται τα δικαιώματα των φυσικών προσώπων.

5. Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης

Σε περίπτωση που δηλώσατε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία συγκεκριμένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Εταιρεία, έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεση ανά πάσα στιγμή, με μελλοντική ισχύ. Η ανάκληση της συγκατάθεσης δεν επηρεάζει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προτού αυτή ανακληθεί. Σε περίπτωση ανάκλησης της συγκατάθεσης, η Εταιρεία δύναται να επεξεργάζεται περαιτέρω τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, μόνο σε περιπτώσεις που υφίσταται άλλος νομικός λόγος για την επεξεργασία.

6. Δικαιώματα υποκειμένου

Υπό την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εφόσον πληρούνται οι σχετικές νόμιμες προϋποθέσεις έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα:

6.1 Δικαίωμα πρόσβασης

Έχετε δικαίωμα να ενημερωθείτε εάν η Εταιρεία επεξεργάζεται δεδομένα σας, να έχετε πρόσβαση στα δεδομένα και να λάβετε συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους.

6.2 Δικαίωμα διόρθωσης

Έχετε δικαίωμα να αιτηθείτε την επικαιροποίηση, διόρθωση, συμπλήρωση των προσωπικών σας δεδομένων.

6.3 Δικαίωμα διαγραφής

Έχετε δικαίωμα να υποβάλετε αίτημα διαγραφής των προσωπικών σας δεδομένων, το οποίο θα ικανοποιείται υπό την προϋπόθεση ότι δε συντρέχει άλλη νομική βάση επεξεργασίας (όπως ενδεικτικά υποχρέωση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που επιβάλλεται από το νόμο).

6.4 Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας

Έχετε δικαίωμα να ζητήσετε περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις: (α) όταν αμφισβητείτε την ακρίβεια των προσωπικών δεδομένων και μέχρι να γίνει επαλήθευση, (β) όταν αντιτίθεστε στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητάτε αντί διαγραφής τον περιορισμό χρήσης αυτών, (γ) όταν τα προσωπικά δεδομένα δεν χρειάζονται για τους σκοπούς επεξεργασίας, σας είναι ωστόσο απαραίτητα για τη θεμελίωση, άσκηση, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, και (δ) όταν εναντιώνεστε στην επεξεργασία και μέχρι να γίνει επαλήθευση ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που μας αφορούν και υπερισχύουν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεστε στην επεξεργασία.

6.5 Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία

Έχετε δικαίωμα να εναντιωθείτε ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων όταν αυτή βασίζεται στην νομική βάση (Άρθρο 6 (1) (ε) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού) η οποία θα ικανοποιηθεί εκτός εάν η Εταιρεία καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία τους.

6.6 Δικαίωμα στη φορητότητα

Έχετε δικαίωμα να λάβετε χωρίς χρέωση τα προσωπικά σας δεδομένα σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο ή να αιτηθείτε, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να διαβιβάσουμε τα δεδομένα απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας.

6.7 Δικαίωμα εναντίωσης σε λήψη απόφασης βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας

Έχετε το δικαίωμα να αιτηθείτε στην εξαίρεσή σας από τη λήψη αποφάσεων που βασίζεται σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να ασκήσετε ένα ή περισσότερα από τα δικαιώματά σας και για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας παρακαλούμε όπως χρησιμοποιήσετε αυτή τη [φόρμα](#).

7. Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι η «Μυτιληναίος Ανώνυμη Εταιρεία – Όμιλος Επιχειρήσεων», με έδρα το Μαρούσι Αττικής, οδός Αρτέμιδος 8.

Η Εταιρεία παρέχει υποστήριξη προς όλες τις ερωτήσεις, σχόλια, προβληματισμούς ή καταγγελίες που σχετίζονται με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή σε περίπτωση που επιθυμείτε να ασκήσετε οποιοδήποτε δικαίωμα σχετικά με την προστασία των δεδομένων σας. Η επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω email στη διεύθυνση DPO@mytilineos.gr ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση:

Μυτιληναίος Α.Ε.

Υπόψη DPO

Αρτέμιδος 8

ΤΚ 15125 Μαρούσι

8. Δικαίωμα προσφυγής στην Αρχή

Αρμόδια αρχή είναι η Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων. Θα πρέπει να έχει προηγηθεί προσπάθεια εκ μέρους σας να ασκήσετε τα δικαιώματά σας στην Εταιρεία πριν προσφύγετε στην αρμόδια Αρχή. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της (www.dpa.gr > Τα δικαιώματά μου > Υποβολή καταγγελίας), όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες.

Data Protection Policy



A+ A-

DATA PROTECTION POLICY

The protection of natural persons in relation to the processing of personal data is a fundamental right. Article 8 para. 1 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union (the “**Charter**”) and article 16 para. 1 of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) provide that everyone has the right to the protection of personal data concerning him/her.

Furthermore, under General Data Protection Regulation (GDPR) No. 2016/679 of the European Parliament and the Council which came into effect on 25.05.2018, a stricter framework has been introduced for the protection of individuals with regard to the processing of their personal data and for the free movement of such data (the “**General Regulation**”).

The protection of natural persons with regard to the processing of personal data is of the utmost importance for Mytilineos Holdings S.A. (the “**Company**”); consequently, the Company collects and processes personal data strictly in conformance with the General Regulation and the applicable legislation in general and to the extent necessary in connection with some aspect of labor relationships and the business of the Company. The Company limits the access to such data to authorized persons only, and takes enhanced data security measures to secure data against -among others- loss, mishandling, unauthorized access, alteration or disclosure.

1. Processing of personal data in the Company websites

1.1 Categories of personal data

When you visit the Company websites, the Company may process:

(a) The data that you have entered for the purpose of your registration with the website and the services offered (user name,

password, full name, contact phone, e-mail address, Connection Number, Tax Identification Number, communication content);

(b) Personal data automatically collected while you browse (IP address, device type, browser, redirection website, company web pages that you visited, visit date and time).

1.2 Purpose of processing

Personal data are processed for the following purposes:

(a) To serve a pre-contractual or contractual relationship in order for you to obtain personalized information and access your personal documents as well as in order for us to respond to your requests or contact you when you have so requested;

(b) To document a legitimate legal claim or defence of the Company against an attempt at fraud, cyber-attack or other unlawful activity;

(c) To create anonymized statistics on the number of visits and accessibility of the homepage and the individual pages, for the purpose of proceeding with necessary action aimed at improving your browsing experience.

1.3 Legal basis for data processing

The processing of your personal data is necessary in order to fulfill the above purposes. Unless otherwise stipulated at the time of collection of personal data, the legal basis for the processing of such data is one of the following:

(a) processing is necessary for the fulfillment of our contractual relationship with you (Article 6(1)(b) of the General Regulation);

(b) processing is necessary for the purposes of the legitimate interests pursued by the Company (Article 6(1) (f) of the General Regulation);

(c) you have given your explicit consent to the processing of your personal data (Article 6 (1) (a) of the General Regulation).

1.4 Data recipients and transfers

Some of our websites may be managed by third-party IT companies (processors). In such cases we make sure, via contractual provisions and regular inspections, that should such

third parties have access to personal data this is done with due observance of the applicable legislation on data protection.

Notice applicable specifically to the website of Protergia : Personal data necessary for payment purposes (e.g. details of credit/debit/prepaid cards) are not collected by our corporate website – they are instead collected by Eurobank, being the bank appointed for the collection of payments by credit/debit/prepaid card that executes the payment of electricity bills solely through its corporate website; Accordingly, the screen in which such details are entered is located within the environment of Eurobank systems and, therefore, data are collected directly by Eurobank without Protergia intervening in the process. Consequently, Protergia does not collect or store or in general process at any stage in the payment process, the data that are necessary for payment execution (e.g. details of credit/debit/prepaid card such as card number, expiration date, cvv2) and is not involved in any manner whatsoever in the execution of payment.

1.5 Policy on Cookies

A cookie is a small text file that a website saves on your computer or mobile device when you visit the site. The term "cookies" is used as a collective term to describe technologies such as cookies, Flash cookies and web beacons.

Cookies are used primarily to ensure that your visit to our site pages is as easy as possible, as well as for advertising purposes during your future visits to other websites. Our [cookie policy - reference] provides further details on the types of cookies we use, the use thereof, as well as on how to delete or prevent the placement of specific cookies on your computer or mobile device.

1.6 Personal Data of Minors

The Company and its websites are addressed to persons having completed their eighteenth (18) year of age. The Company has no liability if minors visit its websites on their own initiative. If during the data collection process it becomes evident that the user is of a younger age, the Company will not process the minor's personal data.

2. Processing of personal data related to your business relationship with the Company .

2.1 Personal data categories and sources

In the context of a potential or existing business relationship with the Company, the Company may process the following categories of personal data:

(a) Identification and contact information, such as full name, tax identification number, competent tax office, address, telephone number, mobile phone number, fax number, e-mail address, provided by our business partner or such partner's representatives for identification and communication purposes, information for classification under a special customer category by the competent operators (e.g. vulnerable customer or customer entitled to a reduced residential tariff on social grounds), copies of connection contracts with the respective operators, certificate of business start issued by the Tax Office (in the case of a supply contract for commercial purposes), specific features documenting eligibility for a specific tariff (e.g. preservation of the contractual relationship with a specified third party).

(b) Specifically for the Energy Business Unit, details of the meter in the premises of the prospective or existing customer for which an electricity and/or gas supply contract has been or shall be concluded, documentation evidencing the lawful use of the premises (e.g. lease, ownership title), copy of the record in the land register, bills issued by the previous supplier, data on electricity and gas consumption obtained from the customers and/or the respective operators, bank account numbers advised by you, details of transactions and payments conducted in the context of the contractual relationship with the Company, details relevant to the contact of potential or existing customers with the Customer Service Department of the Company (including for requests, complaints, etc.).

(c) Data processed in the context of a project or a sale/purchase transaction covering goods or services, or data provided by the business partner, such as personal data with regard to orders, payments effected, requests and reports in the context of implementation of a project or a business cooperation in general.

(d) Information on credit worthiness and integrity (information with respect to litigation or other legal proceedings against

business partners) collected from publicly available sources, databases and credit rating agencies and bureaus.

2.2 Purposes of data processing

1. Managing the contractual relationship with business partners, such as product acceptance, deliveries, provision of services, performance of work, collections, accounting audits, specifically for the energy business unit, operational and IT service, contract execution, support and monitoring, fulfillment of contractual obligations, etc.;
2. Conducting customer satisfaction surveys, advertising campaigns, energy analyses and market stratification, or other promotional activities or events;
3. Ensuring Company compliance with legal obligations (tax, social security, customs, accounting and other obligations) in the context of compliance checks of business partners for the prevention of financial crimes and the safeguarding of its overriding legitimate interests such as the transmission of data to law firms or competent authorities.

In the context and for the purpose of conducting energy analyses and market stratification, the Company may prepare energy profiles for optimally responding to the needs of its customers and/or providing energy saving advice.

2.3 Legal basis for data processing

Unless otherwise stated at the time of collection of personal data, the legal basis for the processing of such data is one of the following:

- (a) data processing is necessary for the purpose of performing and fulfilling the contractual relationship with you (Article 6 (1) (b) of the General Regulation);
- (b) you have explicitly consented to the processing of your personal data (Article 6 (1) (a) of the General Regulation);
- (c) data processing is necessary for the purpose of complying with legal obligations of the Company or for the purposes of the legitimate interests pursued by the Company (Article 6 (1) (c) or (f) of the General Regulation respectively).

2.4 Data recipients and data transfers

The Company may transfer personal data to other subsidiaries or third parties, however only if and to the extent that such transmission is necessary solely for the above indicated purposes.

The Company may transfer personal data to judicial, administrative, taxation, customs, arbitration authorities or other public authorities, regulatory bodies and attorneys-at-law if necessary for its compliance with legislation and/or for establishing, exercising or defending its legal claims.

Furthermore, the Company may assign part or all of the said processing to third parties (processors) including their directors and employees:

- parties who have entered into contract with the Company for promoting the company services, for the provision of postal services, data processing support services, record-keeping services, survey services, conduct of energy analyses and market stratification, IT services, advertising services, banking and credit institutions, Certified Public Accountant firms;
- parties who have entered into contract with the Company for assessing the creditworthiness of the customer and the customer's ability to fulfill its obligations under the contract;
- companies informing debtors for debts in arrears, for the purpose of informing the customers pursuant to Law 3758/2009 as amended and applicable (their directors and employees), attorneys-at-law and law firms.

In the above cases we ensure by means of contractual terms and regular audits that, if and to the extent that they have access to personal data, the legislation on the protection thereof is duly complied with.

The recipients of personal data may be established outside the European Economic Area. In such cases, the Company takes measures so that adequate and appropriate safeguards are applied for the protection of personal data by other means, mainly by way of the use of the EU standard data protection clauses.

3. Data Retention Period

The Company shall store your personal data for as long as is necessary to achieve the purposes described in the present policy, unless the applicable legislation stipulates or allows a longer time

period. The criteria governing the determination of the data retention period include the following: (a) as long as the contractual relationship is in effect; (b) as long as is necessary for the Company to be in compliance with a legal obligation it incurs; (c) as long as is necessary having regard to the legal situation the Company finds itself in (such as defense of rights in court, audits by regulatory authorities, etc.).

4. Technical and organizational measures

The Company effectively implements, both at the time of determination of the means of processing and at the time of processing, appropriate technical and organizational measures such as pseudonymization, designed for the application of data protection principles, such as data minimisation, and the integration of the necessary safeguards into the said processing in a manner fulfilling the requirements of the applicable legislation and protecting the rights of natural persons.

5. Right to withdraw your consent

In case you have given us your consent to process specific personal data, you have the right to withdraw your consent at any time, with prospective effect. Such withdrawal of consent shall not affect the lawfulness of processing based on consent before its withdrawal. In case of such withdrawal, the Company may further process your personal data only in cases where there is some other legal ground for such processing.

6. Rights of the data subject

Under the applicable legislation on personal data protection and provided the relevant legal conditions are met, you have the following rights:

6.1 Right of access

You have the right to be informed as to whether or not the Company processes your data, to have access to such data and obtain supplementary information in connection with such processing.

6.2 Right to rectification

You have the right to request that your personal data be updated, rectified or completed.

6.3 Right to erasure

You have the right to submit a request for the erasure of your personal data, and such request shall be granted provided no other legal grounds for processing are in place (such as, as an indication, compliance with a legal obligation to process personal data).

6.4 Right to restriction of processing

You have the right to request the restriction of the processing of your personal data in the following cases: (a) when you contest the accuracy of your personal data, and pending verification of the accuracy of your data; (b) when you oppose the erasure of your personal data and you request the restriction of their use instead; (c) when your personal data are no longer needed for the purposes of the processing, but they are required by you for the establishment, exercise or defence of legal claims, and (d) when you have objected to the processing and pending verification that our legitimate grounds for processing override those for which you object to the processing.

6.5 Right to object to the processing

You have the right to object at any time to the processing of personal data concerning you which is based on the legal basis of the processing (Article 6 (1) (e) or (f) of the General Regulation) and your objection shall be granted unless the Company demonstrates compelling legitimate grounds for the processing.

6.6 Right to data portability

You have the right to receive, at no cost, your personal data in a structured, commonly used and machine-readable format or to request, if technically feasible, that we transmit such data directly to another controller.

6.7 Right to oppose automated decision-making

You have the right to request that you be excluded from decision-making which is based on automated processing, including profiling.

7. Data Controller

The Data Controller is “Mytilineos Holdings S.A.”, located at 8 Artemidos Street, Maroussi, Attica, Greece.

The Company provides support for all questions, comments, concerns or complaints relating to personal data protection or should you wish to exercise any right in connection with the protection of your data. You may contact our Data Protection Officer by email at DPO@mytilineos.gr or by post at the following mailing address:

Mytilineos S.A.

Attention: DPO

8 Artemidos Street

GR15125 Maroussi, Greece

8. Right to lodge a complaint with the competent authority

If you wish to lodge a complaint with the competent authority, the competent authority for these matters is Hellenic Data Protection Authority (HDPA). You need first make an effort to exercise your rights to the Data Controller.

For the Authority's responsibilities and how to file a complaint, you can visit its website (www.dpa.gr> My Rights> Submitting a Complaint) where detailed information is available.