

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

---

Στην εταιρεία «MEDIACALL CONTACT CENTER ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», (στο εξής «Mediacall»), η οποία εδρεύει στην Λ. Κηφισίας αρ. 125 – 127, Αθήνα, 11524, με αρ. ΓΕΜΗ 009605501000 και e-mail επικοινωνίας για θέματα προσωπικών δεδομένων [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr), ενδιαφερόμαστε για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων και θέλουμε να είμαστε ανοιχτοί και διαφανείς σχετικά με τον τρόπο επεξεργασίας τους.

Για το λόγο αυτό έχουμε δημιουργήσει την παρούσα Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας [www.mediacall.gr](http://www.mediacall.gr)

### ***Πού αποθηκεύουμε τα δεδομένα σας;***

Τα δεδομένα που συλλέγουμε από εσάς αποθηκεύονται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

### ***Τα δικαιώματά σας***

#### ***Δικαίωμα πρόσβασης:***

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα σας που βρίσκονται στην κατοχή μας ανά πάσα στιγμή. Προς το σκοπό αυτό μπορείτε να μας αποστείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

#### ***Δικαίωμα εναντίωσης:***

Έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων που στηρίζεται σε έννομο συμφέρον της Mediacall. Στην περίπτωση αυτή θα σταματήσουμε να επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, εκτός αν μπορούμε να αποδείξουμε ότι έχουμε επιτακτικούς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία οι οποίοι υπερσχύουν των δικαιωμάτων και των ελευθεριών σας ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

Για να ασκήσετε το παραπάνω δικαίωμά σας μπορείτε να μας στείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

#### ***Δικαίωμα διαγραφής:***

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε ανά πάσα στιγμή τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων τα οποία επεξεργάζεται η Mediacall ιδίως όταν:

- Τα προσωπικά σας δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία
- Η επεξεργασία των δεδομένων σας στηρίζεται στη συγκατάθεσή σας και ανακαλείτε τη συγκατάθεση αυτή
- Τα δεδομένα σας υποβλήθηκαν σε επεξεργασία παράνομα Το ανωτέρω δικαίωμα δεν υφίσταται ιδίως όταν:
- Η επεξεργασία των δεδομένων σας είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων
- Η επεξεργασία των δεδομένων σας είναι απαραίτητη για την τήρηση νομικής υποχρέωσης της Mediacall που επιβάλλει την επεξεργασία.

Σε κάθε περίπτωση, θα σας ενημερώσουμε για την ικανοποίηση ή μη του αιτήματός σας και σε περίπτωση μη ικανοποίησης, για τους λόγους στους οποίους

οφείλεται αυτή.

Για να ασκήσετε το παραπάνω δικαίωμά σας μπορείτε να μας στείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

***Δικαίωμα διόρθωσης:***

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση των προσωπικών σας δεδομένων αν είναι ανακριβή ή τη συμπλήρωσή τους αν είναι ελλιπή.

Μπορείτε επίσης να μας στείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

***Δικαίωμα εναντίωσης στην απευθείας εμπορική προώθηση:***

Έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης.

Μπορείτε να δηλώσετε τη σχετική επιθυμία σας με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ακολουθώντας τις οδηγίες που συνοδεύουν κάθε e-mail με προωθητικό περιεχόμενο
- Αποστέλλοντας e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

***Δικαίωμα περιορισμού:***

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν αμφισβητείτε την ακρίβεια των προσωπικών σας δεδομένων και μέχρι η Mediacall να επαληθεύσει την ακρίβεια αυτών.
- Όταν η επεξεργασία των δεδομένων σας είναι παράνομη και αντιτάσσετε στη διαγραφή τους ζητώντας αντ' αυτής τον περιορισμό της χρήσης τους.
- Όταν η Mediacall δεν χρειάζεται πλέον τα προσωπικά σας δεδομένα για τους σκοπούς της επεξεργασίας, αλλά τα δεδομένα αυτά σας είναι απαραίτητα για την θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων
- Όταν αντιτάσσετε στην επεξεργασία των δεδομένων σας από την Mediacall που στηρίζεται σε έννομο συμφέρον της τελευταίας και μέχρι να επαληθευθεί ή ύπαρξη οι μη νόμιμων λόγων της Mediacall που υπερισχύουν των ελευθεριών ή δικαιωμάτων σας.

Για να ασκήσετε το παραπάνω δικαίωμά σας μπορείτε να μας στείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

***Δικαίωμα στην φορητότητα:***

Στις περιπτώσεις που η Mediacall επεξεργάζεται προσωπικά σας δεδομένα με αυτοματοποιημένα μέσα στηριζόμενη στη συγκατάθεσή σας ή βάσει σύμβασης, έχετε το δικαίωμα να λάβετε αντίγραφο των δεδομένων σας σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε την απευθείας διαβίβαση των δεδομένων σας σε τρίτο πρόσωπο.

Το ανωτέρω δικαίωμα αφορά μόνο προσωπικά δεδομένα που έχετε παράσχει εσείς σε εμάς.

Για να ασκήσετε το παραπάνω δικαίωμά σας μπορείτε να μας στείλετε e-mail στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr)

***Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή:***

Αν θεωρείτε ότι η Mediacall επεξεργάζεται τα δεδομένα σας με εσφαλμένο τρόπο, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο [dpo@mediacall.gr](mailto:dpo@mediacall.gr). Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού

Χαρακτήρα ή στην τυχόν άλλη αρμόδια εποπτική αρχή.

**Τα παραπάνω δικαιώματα μπορείτε να τα ασκείτε με τους προαναφερθέντες τρόπους και όταν η Mediacall ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό προσώπων. Στην περίπτωση αυτή η Mediacall θα διαβιβάζει άμεσα κάθε σχετικό αίτημά σας στον υπεύθυνο επεξεργασίας και θα λαμβάνετε ενημέρωση σχετικά με την ικανοποίηση ή μη του αιτήματός σας είτε από την Mediacall είτε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.**

***Τροποποιήσεις της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μας:***  
Μπορεί να χρειαστεί να τροποποιήσουμε την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μας. Η τελευταία έκδοση της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων είναι πάντα διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας.

### ***Σκοποί επεξεργασίας***

## **ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ**

### ***Γιατί χρησιμοποιούμε τα προσωπικά δεδομένα;***

Η Mediacall επεξεργάζεται ως εκτελούσα την επεξεργασία προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στην κατοχή της κατά την από μέρος της παροχή υπηρεσιών διενέργειας εξερχόμενων κλήσεων ή εξυπηρέτησης εισερχόμενων κλήσεων. Υπεύθυνος επεξεργασίας των εν λόγω προσωπικών δεδομένων είναι ο πελάτης της Mediacall στον οποίο και παρέχονται οι ως άνω υπηρεσίες.

### ***Τι είδους δεδομένα επεξεργαζόμαστε;***

Επεξεργαζόμαστε κατά κύριο λόγο αριθμούς τηλεφώνου. Ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να επεξεργαστούμε και άλλα στοιχεία, όπως διεύθυνση, e-mail, ονοματεπώνυμο, δεδομένα φωνής (για τις κλήσεις που ηχογραφούνται κατόπιν ενημέρωσης και/ή λήψη συγκατάθεσης κατά περίπτωση) καθώς και πληροφορίες τις οποίες μπορεί το ίδιο το υποκείμενο των δεδομένων να αποκαλύψει σε εμάς κατά την διάρκεια μίας κλήσης.

### ***Πώς συλλέγουμε τα προσωπικά δεδομένα;***

Τα δεδομένα που επεξεργαζόμαστε μπορεί να έχουν αποσταλεί σε εμάς από τον πελάτη μας, να προέρχονται από δημοσίους καταλόγους (στο μέτρο και στο βαθμό που κάτι τέτοιο είναι επιτρεπτό), να έχουν παραχθεί από γεννήτρια τυχαίας παραγωγής αριθμών ή να γνωστοποιούνται σε εμάς από το ίδιο το υποκείμενο των δεδομένων.

### ***Για πόσο χρόνο διατηρούμε τα προσωπικά δεδομένα;***

Στοιχεία κλήσης προς συγκεκριμένο αριθμό (όπως η ημέρα και ώρα διενέργειας της κλήσης και ο αριθμός κλήσης) διατηρούνται για διάστημα ενός έτους από την διενέργεια κάθε κλήσης για λόγους συμμόρφωσης με υποχρεώσεις που πηγάζουν από την τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία. Λοιπά προσωπικά δεδομένα που τυχόν έχουμε στην κατοχή μας διατηρούνται για όσο χρόνο προβλέπεται στην σύμβαση με τον εκάστοτε πελάτη μας, ο οποίος ως υπεύθυνος επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων ενημερώνει μέσω της δικής του πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων τα υποκείμενα των δεδομένων για το χρόνο επεξεργασίας αυτών.

***Ποια είναι η νόμιμη βάση επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων;***

Η εταιρεία μας επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα ως εκτελούσα την επεξεργασία προς το σκοπό εκπλήρωσης των συμβατικών της υποχρεώσεων έναντι των πελατών της. Για την νόμιμη βάση επεξεργασίας τυχόν δεδομένων σας από πελάτη της Mediacall παρακαλούμε να ανατρέξετε στην δική του πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Τελευταία τροποποίηση: 4 Οκτωβρίου 2023