

1. Εισαγωγή – Πληροφορίες για τον Υπεύθυνο Εξεργασίας

Η παρούσα πολιτική της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό τίτλο «NRG SUPPLY AND TRADING S.A.», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της συμβολής της Λεωφόρου Κηφισίας αρ. 168 με την οδό Σοφοκλέους, με ΑΦΜ 998102480, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών, αφορά τη συλλογή προσωπικών δεδομένων μέσω του ιστοτόπου www.nrg.gr, της εφαρμογής «myng» (<https://www.myng.gr>), του διαδικτύου γενικότερα και του τηλεφώνου.

Με την παρούσα πολιτική θέλουμε να σας εξηγήσουμε όσο το δυνατόν απλά και κατανοητά:

- Ποια δεδομένα σας επεξεργαζόμαστε
- Για ποιους σκοπούς και με ποια νομική βάση τα επεξεργαζόμαστε
- Για πόσο καιρό τα διατηρούμε
- Ποιοι είναι οι αποδέκτες των δεδομένων σας και
- Ποια είναι τα δικαιώματά σας σχετικά με τα δεδομένα σας και πώς μπορείτε να τα ασκήσετε.

Μέσω:

- της ιστοσελίδας μας www.nrg.gr,
- της εφαρμογής μας «myng» (<https://www.myng.gr>),
- της σελίδας μας στο facebook https://www.facebook.com/pg/nrgprovider/about/?ref=page_internal,
- της χρήσης της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξόφλησης λογαριασμών σας,
- της εκ μέρους σας τηλεφωνικής παραγγελίας των προϊόντων που διαθέτουμε προς πώληση από τα καταστήματά μας και της τηλεφωνικής εξόφλησης της αξίας τους,
- των τηλεφωνικών επικοινωνιών εν γένει, καθώς και
- των ηλεκτρονικών προωθητικών ενεργειών συλλέγουμε ορισμένες πληροφορίες, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν στην άμεση ή έμμεση ταυτοποίησή σας. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία ορισμένες από τις πληροφορίες αυτές αποτελούν προσωπικά δεδομένα (π.χ. ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας, ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) και μπορούν να προσδιορίσουν την ταυτότητά σας (εφεξής «Προσωπικά Δεδομένα» ή «Δεδομένα»).

Εσείς ως χρήστες των υπηρεσιών μας και επισκέπτες των ιστοσελίδων μας ονομάζεστε “υποκείμενα δεδομένων” ενώ εμείς είμαστε οι “υπεύθυνοι επεξεργασίας” των προσωπικών δεδομένων σας.

Ως «επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων» νοείται κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή και η καταστροφή τους.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων είναι η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφ. Κηφισίας αρ. 168 και Σοφοκλέους, Τ.Κ. 15126, με ΑΦΜ 998102480 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, αριθ. ΓΕΜΗ 008361601000, τηλέφωνο: 18101 - (Για κλήσεις από εξωτερικό ή κινητό, καλέστε στο +30 211 1032132), E-mail: cs@nrg.gr.

Η «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» είναι:

α) κάτοχος Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας δυνάμει της υπ’ αριθμ. 541/2013 Απόφασης της ΡΑΕ (15/11/2013), όπως αυτή τροποποιήθηκε εν συνεχεία με την υπ’ αριθμ. 735/2019 Απόφαση της ΡΑΕ (11/7/2019), εγγεγραμμένη στο Μητρώο Συμμετεχόντων που τηρείται από το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας (EXE) και από τον Διαχειριστή των ηλεκτρικών συστημάτων των Μη Διασυνδεδεμένων Νήσων (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) ως Προμηθευτής με αριθμό 29XNRGTRADING—S καθώς και

β) κάτοχος Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου, δυνάμει της υπ’ αριθμ. 356/2015 Απόφασης της ΡΑΕ (2.10.2015) και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Χρηστών του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου με αριθμό 51 δυνάμει της υπ’ αριθμ. 287/22-09-2016 Απόφασης της Ρ.Α.Ε.

Η εταιρεία μας είναι ιδιοκτήτρια και διαχειρίζεται τον ιστότοπο www.nrg.gr και άλλους ιστότοπους. Για κάθε διευκρίνιση ή συμπληρωματική πληροφορία σε σχέση με την παρούσα πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων, καθώς και την άσκηση των δικαιωμάτων και αιτημάτων σας που απορρέουν από την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία, μπορείτε να επικοινωνείτε με τον **Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων** της εταιρείας μας στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dataprotection@nrg.gr ή στην ταχυδρομική διεύθυνση Λ. Κηφισίας αριθ. 168 Μαρούσι Τ.Κ. 15126, (υπόψιν Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων).

2. Βασικές αρχές επεξεργασίας των δεδομένων σας

Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας με νόμιμο και διαφανή τρόπο, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων 679/2016) και την εθνική νομοθεσία. Συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας μόνο για ρητούς, νόμιμους και καθορισμένους σκοπούς και μόνο όσα είναι απαραίτητα για τους σκοπούς που τα επεξεργαζόμαστε.

Διατηρούμε τα δεδομένα μόνο για όσο χρονικό διάστημα είναι απαραίτητο, σύμφωνα με τους νόμους, τους σκοπούς και την πολιτική της εταιρείας, και φροντίζουμε να είναι κατά το δυνατόν ακριβή.

Καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε τα δεδομένα σας να είναι ασφαλή και προστατευμένα από παράνομη επεξεργασία, από τυχαία ή δόλια απώλεια και καταστροφή, καθώς από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Έχουμε εφαρμόσει ένα αναλυτικό πρόγραμμα ασφάλειας πληροφοριών. Έχουμε υιοθετήσει τις κατάλληλες εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες ασφαλείας, πολιτικές και τεχνολογίες που διασφαλίζουν την ασφάλεια των δεδομένων, καθώς επίσης έχουμε εκπαιδεύσει τα στελέχη και το προσωπικό μας για την τήρηση των κανόνων εμπιστευτικότητας και απορρήτου των δεδομένων. Το προσωπικό μας και οι τρίτοι συνεργάτες μας έχουν δεσμευθεί για την τήρηση του απορρήτου και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων στα οποία έχουν πρόσβαση.

Ο ιστότοπος www.nrg.gr χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer), το οποίο χρησιμοποιεί μεθόδους κρυπτογράφησης των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ δύο συσκευών (συνηθέστερα Ηλεκτρονικών Υπολογιστών), υλοποιώντας μία ασφαλή σύνδεση μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου, που έχει ως αποτέλεσμα την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Μπορείτε να αναγνωρίσετε πως βρίσκεστε σε προστατευμένη σύνδεση βλέποντας τους χαρακτήρες <https://> και από το σύμβολο κλειδαριάς που εμφανίζεται στην μπάρα διεύθυνσης του περιηγητή σας.

3. Σκοπός και νομική βάση της επεξεργασίας των δεδομένων σας.

Κατά κανόνα, η εταιρεία μας συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα σας μόνο όταν οι ίδιοι τα παρέχετε άμεσα και με τη θέλησή σας, είτε μέσω της ιστοσελίδας www.nrg.gr, είτε τηλεφωνικά (π.χ. υποβάλλοντας μία Αίτηση Σύνδεσης ή συμπληρώνοντας μία φόρμα επικοινωνίας, στην περίπτωση που δηλώσετε ότι επιθυμείτε να λαμβάνετε ενημερώσεις σχετικά με προϊόντα της Εταιρείας).

Ωστόσο, ο κανόνας αυτός δεν είναι δυνατό να ισχύσει απολύτως σε δύο περιπτώσεις στο πλαίσιο λειτουργίας της Ιστοσελίδας:

- i) σε ορισμένα δεδομένα, τα οποία συλλέγονται αυτόματα κατά την επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα μας και
- ii) στα δεδομένα που συλλέγονται με τη βοήθεια αρχείων cookies και παρόμοιων τεχνολογιών.

3.1. Αυτόματη συλλογή δεδομένων όταν επισκέπτεστε τον ιστότοπο

www.nrg.gr

Όταν επισκέπτεστε τον ιστότοπό μας www.nrg.gr και όταν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή μας "myng" (<https://www.mynrg.gr>) συλλέγουμε:

- Την ημερομηνία και ώρα την στιγμή της εισόδου στον ιστότοπο.
- Τον όγκο δεδομένων που στάλθηκαν σε bytes.
- Τον περιηγητή (browser) και το λειτουργικό σύστημα που χρησιμοποιήσατε κατά την είσοδό σας στον ιστότοπο.

- Τη Διεύθυνση IP (Internet Protocol address) σας, κατά την είσοδό σας στον ιστότοπο. Η διεύθυνση IP αποτελεί προσωπικό δεδομένο, μαζί με την ημερομηνία και την ώρα της επίσκεψής σας, παρότι δεν μπορούμε να σας ταυτοποιήσουμε μόνοι μας με το στοιχείο αυτό.

Ο λόγος (νομική βάση και σκοπός) για τον οποίο συλλέγουμε τη διεύθυνση IP σας και τη διατηρούμε σε ειδικά αρχεία (log files) είναι αφενός το έννομο συμφέρον μας να επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα αυτά, προκειμένου να διασφαλίσουμε την ασφάλεια δικτύων, πληροφοριών και υπηρεσιών από τυχαία γεγονότα ή παράνομες ή κακόβουλες ενέργειες, οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο τη διαθεσιμότητα, τη γνησιότητα, την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα των αποθηκευμένων ή διαβιβαζόμενων δεδομένων και αφετέρου η νομική υποχρέωση να παρέχουμε ένα κατά το δυνατόν πιο ασφαλές περιβάλλον για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων (άρθρο 6 παρ. 1 περ. στ' και γ' του ΓΚΠΔ).

Τα δεδομένα δεν θα μεταβιβαστούν ή θα χρησιμοποιηθούν με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Ωστόσο, διατηρούμε το δικαίωμα να ελέγξουμε τα αρχεία καταγραφής διακομιστών (server log files), εάν διαπιστωθούν συγκεκριμένες ενδείξεις παράνομης χρήσης.

Όπως οι περισσότερες ιστοσελίδες, έτσι και εμείς, χρησιμοποιούμε **cookies και παρόμοιες τεχνολογίες** κατά την πρόσβαση και περιήγησή σας στην Ιστοσελίδα www.nrg.gr, προκειμένου να καταστήσουμε αυτή κατά το δυνατόν άνετη και αποτελεσματική.

Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στο σκληρό δίσκο του υπολογιστή ή άλλης ηλεκτρονικής συσκευής με την οποία αποκτά πρόσβαση στην ιστοσελίδα ο χρήστης. Τα cookies είναι μοναδικά για το κάθε πρόγραμμα περιήγησης ιστού (web browser, π.χ. Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera κτλ.) και περιέχουν ανωνυμοποιημένες πληροφορίες, οι οποίες αφορούν τις ιστοσελίδες που επισκέπτεστε και τις συσκευές που χρησιμοποιείτε.

Συνεχίζοντας τη χρήση της ιστοσελίδας www.nrg.gr χωρίς αλλαγή των ρυθμίσεων, συμφωνείτε με τη χρήση των «cookies».

Για περισσότερες πληροφορίες δείτε την πολιτική μας σχετικά με τα cookies εδώ: <https://www.nrg.gr/el/cookies-policy>.

3.2. Φόρμες Επικοινωνίας ιστοσελίδων – Επικοινωνία μέσω τηλεφώνου

Στο πλαίσιο της μεταξύ μας επικοινωνίας μέσω της ιστοσελίδας www.nrg.gr και λοιπών ιστοσελίδων μας (μέσω της ειδικής φόρμας επικοινωνίας, click2call ή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) αλλά και τηλεφωνικά, συλλέγουμε τα προσωπικά δεδομένα που εσείς μας δίνετε π.χ. συμπληρώνοντας μία ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας (στην περίπτωση που δηλώσετε ότι επιθυμείτε να λαμβάνετε ενημερώσεις σχετικά με προϊόντα της Εταιρείας) ή συμμετοχής σε έναν on-line διαγωνισμό. Τα δεδομένα αυτά είναι ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και όποια άλλη πληροφορία τυχόν εσείς μας παρέχετε κατά την επικοινωνία μας. Αυτά τα δεδομένα αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την ανταπόκριση στο αίτημά σας ή για την επαφή και την τεχνική διαχείριση από εμάς. Η νομική βάση για την επεξεργασία αυτών των προσωπικών δεδομένων, είναι η συγκατάθεσή σας, κατά το άρθρο 6 παρ.1 εδ. α του ΓΚΠΔ. Τα δεδομένα σας θα διαγραφούν μετά την τελική επεξεργασία της επικοινωνίας μας. Αυτό θα συμβεί εάν από τις περιστάσεις μπορεί να συναχθεί ότι ολοκληρώθηκε ο σκοπός της επικοινωνίας, υπό τον όρο ότι δεν υφίστανται νομικές αξιώσεις αποθήκευσης των δεδομένων αυτών.

3.3 Επεξεργασία δεδομένων με την υποβολή αίτησης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου

Έχετε την επιλογή, προκειμένου να συμβληθείτε με την εταιρεία μας για την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, να υποβάλετε, είτε έγχαρτα, είτε ηλεκτρονικά, στην ειδική φόρμα Αίτησης για την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου αντιστοίχως όλα τα απαραίτητα δεδομένα για τη σύναψη της σχετικής σύμβασης.

Στην περίπτωση αυτή θα συλλέξουμε τα δεδομένα που είναι απαραίτητα:

- α) προκειμένου να αξιολογήσουμε την αίτησή σας,
- β) πιθανώς για να επικοινωνήσουμε μαζί σας σχετικά με την αίτηση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας,
- γ) για τη σύναψη και την εκτέλεση της σχετικής σύμβασης, δηλαδή το ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ., αριθμός μετρητή, αριθμός παροχής ηλεκτρικής ενέργειας ή/και ΗΚΑΣΠ, αριθμούς τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, και σε λίγες περιπτώσεις κάποια επιπλέον στοιχεία που θα σας ζητηθούν.

Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η εκτέλεση σύμβασης της οποίας είστε συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν κατ' αίτησή σας μέτρα πριν από τη σύναψη σύμβασης, (άρθρο 6 παρ. 1 εδ. β του ΓΚΠΔ). Τα δεδομένα αυτά διατηρούμε για ολόκληρη τη διάρκεια της σύμβασης και μετά τη λήξη αυτής, για όσο χρονικό διάστημα επιβάλλουν τυχόν σχετικές (νομοθετικές, φορολογικές, κοκ) διατάξεις, ή/και μέχρι την παραγραφή των νομικών αξιώσεών μας με βάση τη σύμβαση.

3.4. Εμπορική επικοινωνία

Σε περίπτωση που μας δώσετε τη συγκατάθεσή σας μπορούμε να επεξεργαζόμαστε δεδομένα για επιπρόσθετους σκοπούς που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας, αν και δεν είναι αυστηρά απαραίτητο για την εκτέλεση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, όπως την πληροφόρηση, προώθηση και εμπορική επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και ερευνών για την εκτίμηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών με διάφορα μέσα ακόμη και αυτοματοποιημένα (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS, MMS, φαξ, τηλεφώνου). Η νομική βάση για την επεξεργασία είναι η συναίνεση, άρθρο 6 παρ.1 α του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Τη συναίνεσή σας μπορείτε να ανακαλέσετε ανά πάσα στιγμή καθώς και σε κάθε επόμενη επικοινωνία μας.

3.5 Διαγωνισμοί και προωθητικές ενέργειες

Όταν συμμετέχετε, μέσω του διαδικτύου ή τηλεφωνικά, σε ένα διαγωνισμό ή άλλη προωθητική ενέργεια, επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σας που εσείς μας δίνετε όπως το όνομα, το επώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας σας, με σκοπό τη συμμετοχή σας στο διαγωνισμό, τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού την επικοινωνία και ενημέρωσή σας σε περίπτωση που αναδειχθείτε νικητής αυτού και ειδικότερα και όσον αφορά την ύπαρξη κάποιου Δώρου, την πραγματοποίηση όλων των αναγκαίων ενεργειών για την παράδοση του Δώρου αυτού.

Τα δεδομένα σας αποθηκεύουμε για το χρονικό διάστημα μέχρι την περάτωση του διαγωνισμού, την ανάδειξη του νικητή και την αποστολή των δώρων σας, δηλαδή συνήθως για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες από το πέρας του διαγωνισμού. Νομική

βάση για την επεξεργασία είναι η συγκατάθεσή σας αλλά και η σύμβαση, με την αποδοχή από μέρους σας των όρων του διαγωνισμού (άρθρο 6 παρ. 1 εδ. α και β ΓΚΠΔ).

3.6 Τηλεφωνική παραγγελία προϊόντων και τηλεφωνική εξόφληση της αξίας τους με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής/προπληρωμένης κάρτας.

Όταν καλείτε τηλεφωνικά την εταιρεία μας, προκειμένου να παραγγείλετε ένα ή περισσότερα προϊόντα που διαθέτουμε προς πώληση από τα καταστήματά μας, τότε η παραγγελία σας διεκπεραιώνεται από αυστηρά περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων μας, οι οποίοι έχουν: (α) δεσμευθεί συμβατικά, προκειμένου να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που αποκαλύπτετε κατά τις ως άνω συναλλαγές σας και (β) έχουν εκπαιδευθεί ειδικά, ώστε να δύνανται να παράσχουν την εν λόγω υπηρεσία. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο υπάλληλος που θα σας εξυπηρετήσει, θα συλλέξει μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη σύναψη και την εκτέλεση της σχετικής σύμβασης, δηλαδή το ονοματεπώνυμο, τη διεύθυνσή σας, τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου, τον τηλεφωνικό σας αριθμό (σταθερού ή/και κινητού τηλεφώνου) και σε λίγες περιπτώσεις, κάποια επιπλέον στοιχεία που θα σας ζητηθούν (π.χ. ΑΦΜ).

Σε περίπτωση που δηλώσετε στον εκάστοτε υπάλληλό μας που σας εξυπηρετεί, ότι επιθυμείτε να εξοφλήσετε την αξία των προϊόντων που παραγγείλατε με χρήση της πιστωτικής ή χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας σας, τότε εκείνος θα αναλάβει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό της εταιρείας μας, προκειμένου να καταχωρήσει τα στοιχεία της κάρτας σας σε ασφαλές περιβάλλον πληρωμών της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E., ώστε να ολοκληρωθεί η πληρωμή, οπότε και θα ενημερωθείτε απευθείας για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής. Σημειώνουμε ότι δε θα κρατήσουμε κανένα αντίγραφο των στοιχείων της κάρτας σας.

Για την εκτέλεση της εν λόγω συναλλαγής, ο υπάλληλός μας θα σας ζητήσει να αναγνώσετε μόνο τις ακόλουθες πληροφορίες: τον αριθμό της πιστωτικής/χρεωστικής/προπληρωμένης σας κάρτας, το όνομα του κατόχου της κάρτας και την ημερομηνία λήξης αυτής. Χρέωση κάρτας τρίτου προσώπου επιτρέπεται, μόνο κατόπιν έγγραφης εξουσιοδότησης αυτού και μόνο εφόσον το γνήσιο της υπογραφής του βεβαιώνεται από δημόσια αρχή.

Η κλήση που θα διενεργήσετε προς το σκοπό της τηλεφωνικής παραγγελίας προϊόντων ή/και της εξόφλησης της αξίας τους μέσω της πιστωτικής/χρεωστικής/προπληρωμένης σας κάρτας θα ηχογραφηθεί και θα διατηρηθεί κρυπτογραφημένη, σε ασφαλές περιβάλλον, για χρονικό διάστημα ενενήντα (90) ημερών, οπότε και θα διαγραφεί, εκτός και αν υφίστανται νομικές αξιώσεις που να δικαιολογούν την περαιτέρω αποθήκευσή τους.

Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η εκτέλεση της σύμβασης πώλησης της οποίας είστε συμβαλλόμενο μέρος (συμπεριλαμβανομένης της αποστολής των προϊόντων που παραγγέλνετε στη διεύθυνση που μας υποδεικνύετε), καθώς και η εκτέλεση της συναλλαγής προς το σκοπό της εξόφλησης της αξίας των ως άνω προϊόντων (άρθρο 6 παρ. 1 εδ. β του ΓΚΠΔ). Τα δεδομένα αυτά, τα διατηρούμε για ολόκληρη τη διάρκεια της σύμβασης και μετά τη λήξη αυτής, για όσο χρονικό διάστημα επιβάλλουν τυχόν σχετικές (νομοθετικές, φορολογικές, κοκ) διατάξεις, ή/και μέχρι την παραγραφή των νομικών αξιώσεών μας με βάση τη σύμβαση.

4. Εφαρμογή «mynrg»

Προσφέρουμε δωρεάν εφαρμογή για κινητά και υπολογιστές, μέσω της οποίας συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά στοιχεία που μας δίνετε με τον ίδιο περίπου τρόπο όπως και ο ιστοχώρος μας και παράλληλα σας επιτρέπει να χρησιμοποιείτε επιπλέον υπηρεσίες, κυρίως να μας ενημερώνετε για τις τελευταίες μετρήσεις του μετρητή σας ηλεκτρικού ρεύματος, έτσι ώστε οι έναντι λογαριασμοί σας να εκδίδονται βάσει των μετρήσεων που εσείς καταχωρείτε, καθώς και να πληρώνετε on-line τον ή τους λογαριασμούς σας.

Σκοπός της επεξεργασίας των δεδομένων που μας δίνετε και συλλέγουμε μέσω της εφαρμογής είναι η εκτέλεση των ως άνω αναφερομένων επιπλέον υπηρεσιών και εν γένει η εκτέλεση της σύμβασής σας (άρθρο 6 παρ. 1 εδ. β ΓΚΠΔ).

Όταν πληρώνετε τους λογαριασμούς σας on-line μέσω της εφαρμογής δεν συλλέγουμε και δεν αποθηκεύουμε στοιχεία πιστωτικών καρτών και λοιπών μεθόδων πληρωμής παρά σας ανακατευθύνουμε αυτόματα στην πύλη πληρωμών της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. στο ασφαλές περιβάλλον της οποίας, ως ανεξάρτητης ιστοσελίδας της Τράπεζας, ολοκληρώνετε την πληρωμή.

5. Σελίδα (page) στο Facebook

Η Εταιρεία διατηρεί επίσημη σελίδα στην πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης του «Facebook» με τίτλο “nrg”

(https://www.facebook.com/pg/nrgprovider/about/?ref=page_internal).

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της σελίδας μας στο Facebook προκειμένου να λάβετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας με τους παρακάτω τρόπους:

1. μέσω της επιλογής «στείλτε μήνυμα» (send message)
2. μέσω της επιλογής «καλέστε τώρα» (call now)

Η Εταιρεία μας, προκειμένου να απαντήσει στα σχετικά ερωτήματά σας, συλλέγει και επεξεργάζεται το όνομα χρήστη που έχετε στο Facebook, καθώς και άλλες πληροφορίες που είναι δημόσια διαθέσιμες μέσω του προφίλ σας (π.χ. τηλέφωνο, email, κτλ.). Η ίδια η αποστολή μηνύματος με σκοπό την μεταξύ μας επικοινωνία, συνεπάγεται την συγκατάθεσή σας στην ως άνω επεξεργασία των δεδομένων σας, η οποία είναι και η νομική βάση της επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1 α ΓΚΠΔ). Η πρόσβαση και η χρήση της σελίδας μας υπόκειται στην παρούσα Πολιτική Απορρήτου της εταιρείας μας. Στην περίπτωση της πραγματοποίησης κλήσης, ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 3.4. «Φόρμες Επικοινωνίας - Επικοινωνία μέσω τηλεφώνου» της παρούσας πολιτικής.

Στην περίπτωση που επιλέξετε να πατήσετε “LIKE” στην σελίδα της Εταιρείας, αυτό συνεπάγεται ότι δίνετε την συγκατάθεσή σας προκειμένου να βλέπετε τα νέα και τις προωθητικές ενέργειες (μέσω newsfeed) που πραγματοποιεί η Εταιρεία μέσω της σελίδας της στο Facebook. Εάν δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε τέτοιες ενημερώσεις, μπορείτε οποιαδήποτε στιγμή να πατήσετε την επιλογή «UNLIKE».

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας (τεχνικά και οργανωτικά) για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων μέσω του Facebook, όπως ενδεικτικά είναι ο περιορισμός των ατόμων που έχουν πρόσβαση στη διαχείριση του λογαριασμού της στο Facebook.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι η Εταιρεία ευθύνεται μόνο για τον τρόπο και τα μέσα επεξεργασίας των δεδομένων σας για τους ως άνω σκοπούς (επικοινωνία, ενημέρωση και προωθητικές ενέργειες).

Η Εταιρεία μας δεν φέρει καμία ευθύνη για τον τρόπο ή τα μέσα που η πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης του Facebook επεξεργάζεται τα δεδομένα σας. Μπορείτε να ενημερωθείτε για την επεξεργασία των δεδομένων σας από την πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης του Facebook μέσω των παρακάτω συνδέσμων:

<https://el>

[gr.facebook.com/policy.php?CAT_VISITOR_SESSION=c7b73ebc78d1681ade25473632eae199](https://el-gr.facebook.com/policy.php?CAT_VISITOR_SESSION=c7b73ebc78d1681ade25473632eae199)

<https://el-gr.facebook.com/business/GDPR>

6. Χρήση της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξόφλησης λογαριασμών σας

Όταν καλείτε την εταιρεία μας προκειμένου να πληρώσετε τους λογαριασμούς σας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, καθώς και εν γένει κάθε φορά που κάνετε χρήση της ως άνω υπηρεσίας, το αίτημά σας αυτό εξυπηρετείται από αυστηρά περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων μας, οι οποίοι αφενός έχουν εκπαιδευθεί ειδικά για να παρέχουν την εν λόγω υπηρεσία, αφετέρου έχουν υπογράψει όλα τα αναγκαία σύμφωνα τήρησης εμπιστευτικότητας.

Τα άτομα αυτά θα ενεργήσουν, σε πραγματικό χρόνο, όλες τις αναγκαίες ενέργειες με τη χρήση αυστηρά και μόνο κατάλληλου τεχνικού εξοπλισμού της εταιρείας μας, καταχωρώντας τα στοιχεία της κάρτας σας σε ασφαλές περιβάλλον πληρωμών της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. μέσω της οποίας ολοκληρώνεται η πληρωμή, χωρίς να κρατούν αντίγραφα των στοιχείων των καρτών σας. Για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της σχετικής συναλλαγής ενημερώνεστε απευθείας από τον ως άνω υπάλληλο.

Για την εκτέλεση της σχετικής συναλλαγής ο ως άνω υπάλληλος θα σας ζητήσει να του αναγνώσετε αποκλειστικά και μόνο τις εξής πληροφορίες: τον αριθμό της κάρτας, το ονοματεπώνυμο του κατόχου της κάρτας και την ημερομηνία λήξης αυτής. Επίσης ο εν λόγω υπάλληλός μας θα σας ρωτήσει για το ποσό που επιθυμείτε να εξοφλήσετε κάθε φορά. Χρέωση κάρτας τρίτου προσώπου επιτρέπεται μόνο κατόπιν έγγραφης εξουσιοδότησης του κατόχου αυτής και μόνο εφόσον η υπογραφή του κατόχου βεβαιώνεται από δημόσια αρχή.

Η κλήση που θα πραγματοποιήσετε προς το σκοπό της χρήσης της υπηρεσίας μας αυτής θα ηχογραφηθεί και θα διατηρηθεί κρυπτογραφημένη, σε ασφαλές περιβάλλον, για χρονικό διάστημα ενενήντα (90) ημερών, οπότε και θα διαγραφεί, εκτός και αν υφίστανται νομικές αξιώσεις που να δικαιολογούν την περαιτέρω αποθήκευσή τους. Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η εκτέλεση της σχετικής συναλλαγής και εν γένει η εκτέλεση της σύμβασης της οποίας είστε συμβαλλόμενο μέρος (άρθρο 6 παρ. 1 εδ. β του ΓΚΠΔ).

7. Ποιος έχει πρόσβαση στα δεδομένα σας - Διαβιβάσεις

Τα Δεδομένα είναι προσβάσιμα στο προσωπικό της εταιρείας που είναι απολύτως αναγκαίο, αναλόγως του αιτήματος που υποβάλλετε κάθε φορά, να λάβει γνώση αυτών και ταυτόχρονα έχει εξουσιοδοτηθεί, ώστε να ανταποκρίνεται στα αιτήματά σας. Εφόσον τυχόν απαιτηθεί, τα Δεδομένα μπορεί να είναι προσβάσιμα και στο προσωπικό της εταιρείας που ασχολείται με διοικητικά και λογιστικά ζητήματα, προσωπικό τμήματος πληροφορικής και εσωτερικών ελέγχων, καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο που πρέπει να επεξεργαστεί τα δεδομένα σας στο πλαίσιο των εργασιακών καθηκόντων του. Επιπρόσθετα, για τη λειτουργία των ιστοτόπων μας, την επεξεργασία των αιτημάτων σας, την εκτέλεση των συμβάσεων κλπ. συνεργαζόμαστε με τρίτους παρόχους υπηρεσιών, νομικά ή φυσικά πρόσωπα, επαγγελματίες, ανεξάρτητους συμβούλους που μας παρέχουν εμπορικές, επαγγελματικές ή τεχνικές υπηρεσίες (π.χ. παροχή υπηρεσιών πληροφορικής) για τους σκοπούς που αναφέρονται παραπάνω και για την υποστήριξη της Εταιρείας, εν όλω ή εν μέρει, στην παροχή των υπηρεσιών που ζητάτε. Κατά περίπτωση, αυτά τα φυσικά/ νομικά πρόσωπα θα ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία ή πρόσωπα που έχουν εξουσιοδοτηθεί να επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, για τους ίδιους σκοπούς που αναφέρονται πιο πάνω, με τις ίδιες εξασφαλίσεις και σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο.

Προτού το τρίτο πρόσωπο λάβει τα Προσωπικά Δεδομένα, εμείς: (i) ολοκληρώνουμε το νομικό έλεγχο της ιδιωτικότητας για να αξιολογήσουμε τις πρακτικές ιδιωτικότητας και τους κινδύνους που σχετίζονται με αυτά τα τρίτα πρόσωπα,

(ii) αποκτούμε εγγυήσεις μέσω συμβολαίου από αυτά τα τρίτα πρόσωπα ότι θα επεξεργάζονται Προσωπικά Δεδομένα σύμφωνα με τις οδηγίες της εταιρίας μας, και σε συμφωνία με την παρούσα Πολιτική και την υπάρχουσα Νομοθεσία, ότι θα ενημερώνουν έγκαιρα την εταιρία μας για οποιοδήποτε Συμβάν Ιδιωτικότητας, συμπεριλαμβανομένης της όποιας ανικανότητας να συμμορφωθούν με τα πρότυπα που ορίζονται στην παρούσα Πολιτική και την υπάρχουσα νομοθεσία ή Συμβάν Ασφαλείας, ότι θα συνεργάζονται για την έγκαιρη επανόρθωση του όποιου τεκμηριωμένου Συμβάντος, ότι θα μας βοηθούν στην ανταπόκριση στα ατομικά δικαιώματα των υποκειμένων όπως αυτά ορίζονται παρακάτω, και ότι θα επιτρέπουν στην εταιρία μας να διενεργεί έλεγχο και να επιβλέπει τις πρακτικές τους κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας όσον αφορά τη συμμόρφωση με αυτές τις απαιτήσεις.

Σε κάποιες περιπτώσεις τα δεδομένα ενδέχεται να διαβιβάζονται σε άλλες συνδεδεμένες εταιρείες με την «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με την έννοια του άρθρου 99 του ν. 4548/2018, όπως τροποποιηθείς ισχύει για σκοπούς που επιτρέπονται βάσει νόμου ή/και βάσει έννομου συμφέροντος (διοικητικές και λογιστικές ανάγκες, νομικές αξιώσεις, ανάπτυξη της επιχείρησης κλπ). Τέλος, τα δεδομένα μπορούν να διαβιβάζονται περαιτέρω προς θεσμικά όργανα, αρχές και δημόσιους φορείς για νόμιμους σκοπούς.

Με εξαίρεση τα ανωτέρω, τα Δεδομένα δεν θα κοινοποιούνται σε τρίτους, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, και δεν θα διαδίδονται.

Περαιτέρω, σε ενδεχόμενο που η εταιρία μας χρειαστεί να μεταφέρει Προσωπικά Δεδομένα (π.χ. για τη χρήση υπηρεσιών Cloud) αυτό θα γίνει με τους όρους και τις εξασφαλίσεις που προβλέπονται από άρθρα 44 επ. του ΓΚΠΔ.

8. Δεδομένα ανηλίκων.

Δεν επεξεργαζόμαστε δεδομένα και δεν πραγματοποιούμε συναλλαγές με άτομα κάτω των 18 ετών.

9. Τα Δικαιώματά σας

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας μας στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dataprotection@nrg.gr, ή στην ταχυδρομική διεύθυνση Λ. Κηφισίας αριθ. 168 Μαρούσι Τ.Κ. 15126, ανά πάσα στιγμή, για να ασκήσετε τα δικαιώματα σύμφωνα με τα άρθρα 15-22 του ΓΚΠΔ δηλαδή τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής (όπου επιτρέπεται), περιορισμού της επεξεργασίας, γνωστοποίησης, φορητότητας, καθώς επίσης και το δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης σύμφωνα με το άρθρο 7 περ. 3.

Μπορείτε, για παράδειγμα να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας μας για να λάβετε επιβεβαίωση για την ύπαρξη ή μη προσωπικών δεδομένων που σχετίζονται με εσάς, να ελέγξετε το περιεχόμενο, την προέλευση, την ορθότητα και την τοποθεσία τους (επίσης σε σχέση με οποιαδήποτε τρίτη χώρα), να ζητήσετε αντίγραφο, να ζητήσετε τη διόρθωσή τους και, στις περιπτώσεις που προβλέπονται στον κανονισμό GDPR, να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας τους, τη διαγραφή τους, να αντιταχθείτε σε δραστηριότητες άμεσης επικοινωνίας (αποστολή newsletter) από την εταιρεία μας, καθώς και να αναφέρετε παρατηρήσεις σχετικά με συγκεκριμένες χρήσεις των δεδομένων σας που κρίνονται εσφαλμένες ή αδικαιολόγητες

Μπορείτε να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, χωρίς ωστόσο να επηρεάζεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που έχει πραγματοποιηθεί πριν από την απόσυρση της συγκατάθεσης. Διατηρούμε όμως το δικαίωμα περαιτέρω επεξεργασίας, αν αποδείξουμε επιτακτικούς λόγους που χρήζουν προστασίας οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων σας, των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των ελευθεριών σας ή αν η επεξεργασία χρησιμεύει για την άσκηση ή την υπεράσπιση νομικών αξιώσεων.

Τέλος, μπορείτε να υποβάλλετε καταγγελίες στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, τηλεφωνικό Κέντρο: +30-210 6475600 ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.dpa.gr/>.

10. Αλλαγές στην παρούσα πολιτική απορρήτου

Η παρούσα πολιτική για την προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί να τροποποιείται οποιαδήποτε στιγμή κρίνεται αναγκαίο από την Εταιρεία. Οποιαδήποτε επικείμενη σημαντική αλλαγή στην πολιτική μας θα αναρτάται στην ιστοσελίδα μας www.nrg.gr πριν τη θέση σε εφαρμογή των αλλαγών. Τέλος, μπορείτε να ζητήσετε ταχυδρομικά ή τηλεφωνικά να σας στείλουμε αντίγραφο της παρούσας.

Μαρούσι, Οκτώβριος 2020
