

# Όροι Χρήσης Παραθύρου Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης

Η παρούσα υπηρεσία Επικοινωνίας, παρέχεται από την εταιρεία με την επωνυμία «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΩΝ Α.Ε.Ε» και την εμπορική επωνυμία «Edenred», που εδρεύει στο Μοσχάτο, Θεσσαλονίκης 147, με αριθμό ΓΕΜΗ 002163601000, (εφεξής η Εταιρεία) δίνοντας τη δυνατότητα στον επισκέπτη του παρόντος διαδικτυακού ιστοτόπου να επικοινωνεί με την Εταιρεία για την πληροφόρηση του σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, για την εξυπηρέτηση του ή/και για την επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Η παρούσα υπηρεσία Επικοινωνίας παρέχεται δωρεάν, σε 24ώρη βάση και απευθύνεται σε όλους τους Πελάτες, Συνεργάτες- μέλη του Δικτύου ή και χρήστες των προϊόντων της Εταιρείας (εφεξής για λόγους συντομίας θα αναφέρονται συνολικά «ο Χρήστης»).

Για την παροχή της υπηρεσίας, ο Χρήστης ενδέχεται, αναλόγως του αιτήματος του, να απαιτείται να συμπληρώσει κάποια υποχρεωτικά πεδία που του ζητούνται προκειμένου να λάβει την πληροφόρηση ή την εξυπηρέτηση που επιθυμεί. Για την ορθή χρήση των υπηρεσιών, ο Χρήστης υποχρεούται να εισάγει ακριβή, ορθά και πλήρη στοιχεία όπου απαιτείται, μόνο για τον εαυτό του και σε καμία περίπτωση δεν θα υποδύεται τρίτο πρόσωπο ή θα καταχωρεί λανθασμένα στοιχεία για τον εαυτό του.

Κατόπιν συμπλήρωσης των απαραίτητων στοιχείων, ο Χρήστης, αναλόγως του αιτήματος του, θα μπορεί είτε να λαμβάνει τις πληροφορίες που επιθυμεί απευθείας μέσω του παραθύρου επικοινωνίας, ή σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η εξυπηρέτηση του μέσω αυτού θα μπορεί, εφόσον το επιθυμεί, επιλέγοντας τη σχετική επιλογή στο παράθυρο επικοινωνίας, να ζητεί να επικοινωνήσει μαζί του μέσω του τηλεφώνου ή email που έχει δηλώσει ένας εκπρόσωπος της Εταιρείας ή εναλλακτικά να ξεκινήσει μία ζωντανή συνομιλία μέσω του παραθύρου επικοινωνίας με εκπρόσωπο της Εταιρείας.

Ο Χρήστης, με τη χρήση της παρούσας υπηρεσίας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους παρόντες όρους και εγγυάται ότι θα κάνει χρήση της υπηρεσίας σύμφωνα με την καλή πίστη, τα συναλλακτικά ήθη και τους παρόντες όρους. Η χρήση οποιουδήποτε υλικού ή πληροφορίας που αντλείται από την υπηρεσία γίνεται με αποκλειστική ευθύνη του χρήστη, ενώ ο ίδιος θα παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία του προσωπικού του εξοπλισμού και λογισμικού από ιούς. Η Χρήση της υπηρεσίας απευθύνεται μόνο σε ενήλικους που έχουν συμπληρώσει το 18 έτος της ηλικίας τους.

Ο Χρήστης υποχρεούται να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλείψεις, που μπορούν να προκαλέσουν οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, βλάβη ή δυσλειτουργία στην Εταιρεία ή/και σε τρίτους, ή/και να επηρεάσουν, δυσφημίσουν ή να θέσουν σε νομικό, οικονομικό ή επιχειρηματικό κίνδυνο την Εταιρεία. Απαγορεύεται ρητά η ανάρτηση περιεχομένου ψεύτικου, εξυβριστικού, δυσφημιστικού, απειλητικού, άσεμνου ή άλλου παράνομου χαρακτήρα. Σε περίπτωση που η Εταιρεία πιστεύει ότι ο Χρήστης χρησιμοποιεί την υπηρεσία κατά παράβαση των ανωτέρω, θα μπορεί να διακόψει προσωρινά την πρόσβαση του Χρήστη στην υπηρεσία μέχρι τη διακρίβωση της θεμιτής χρήσης της. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση των ανωτέρω, η Εταιρεία θα διατηρεί το δικαίωμα

να διακόψει πλήρως της πρόσβαση στην υπηρεσία, με την επιφύλαξη κάθε άλλου δικαιώματός της.

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για τη διατήρηση του εμπιστευτικού και απορρήτου χαρακτήρα των στοιχείων της υπηρεσίας. Το περιεχόμενο των συνομιλιών καταγράφεται από την Εταιρεία σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των προσωπικών τους δεδομένων, όπως αναφέρεται αναλυτικά στο ενημερωτικό σημείωμα επεξεργασίας που θα βρείτε παρακάτω.

Η υπηρεσία παρέχεται «ως έχει» και «όπως διατίθεται» και παρόλο που η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε προσπάθεια η υπηρεσία να είναι πάντοτε διαθέσιμη, ωστόσο δεν εγγυάται σε καμία περίπτωση ότι η θα είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή δίχως διακοπές, καθώς και ότι θα λειτουργήσει δίχως σφάλματα και διαταραχές. Λόγω τεχνικών συνθηκών, τις οποίες δεν επηρεάζει η Εταιρεία, μπορεί να παρουσιαστούν διακοπές ή περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας του διαδικτύου, συντήρησης, επικαιροποίησης ή/και προσωρινής διακοπής της υπηρεσίας, χωρίς να γεννάται κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για το Χρήστη λόγω τέτοιων συνθηκών.

Οι παρόντες όροι μπορούν οποτεδήποτε να τροποποιούνται από την Εταιρεία και σε κάθε περίπτωση οι επικαιροποιημένοι όροι θα είναι πάντα αναρτημένοι στον παρόντα ιστότοπο. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την παρούσα υπηρεσία, οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση.

## Ενημερωτικό Σημείωμα Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

### Ταυτότητα του υπευθύνου επεξεργασίας:

Η Εταιρεία είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων που θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας για τους σκοπούς που ορίζονται παρακάτω.

### Σκοποί της επεξεργασίας:

Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα για τους παρακάτω σκοπούς:

- Παροχή της υπηρεσίας επικοινωνίας και εξυπηρέτησης
- Πραγματοποίηση ζωντανών επικοινωνιών από εκπροσώπους της Εταιρείας για την ενημέρωση σας σχετικά με το αντικείμενο που έχετε επιλέξει
- Επίλυση τεχνικών προβλημάτων και τεχνική υποστήριξη της υπηρεσίας
- Δημιουργία και ανάλυση στατιστικών στοιχείων για την βελτίωση των υπηρεσιών της

### Κατηγορίες προσωπικών δεδομένων τα οποία αφορά η επεξεργασία:

Ως υπεύθυνος επεξεργασίας, η Εταιρεία σας ενημερώνει ότι, για τους παραπάνω αναφερόμενους σκοπούς, συλλέγει τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Στοιχεία ταυτοποίησης (όνομα, επώνυμο, σειριακός αριθμός Κάρτας (CSN) σε περίπτωση χρηστών προϊόντων, Ips)
- Στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμός τηλεφώνου)
- Στοιχεία σχετικά με το αιτημά σας
- Αρχεία συνομιλιών
- Αρχεία καταγραφής (logs)

### Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων

Με την εισαγωγή των στοιχείων που ζητούνται στο παράθυρο επικοινωνίας και αναλόγως των απαντήσεων που εισάγει ο Χρήστης, ο τελευταίος μπορεί να λάβει απευθείας κατάλληλες πληροφορίες για την εξυπηρέτηση και το αντικείμενο που ζήτησε. Οι απαντήσεις στο Χρήστη δίνονται βάσει του σχετικού μοντέλου ερωταπαντήσεων το οποίο έχει δημιουργήσει η Εταιρεία, το οποίο αναλόγως των στοιχείων που εισάγει ο Χρήστης εμφανίζει τις αντίστοιχες απαντήσεις. Σε περίπτωση που το αίτημα εξυπηρέτησης που αιτείται ο Χρήστης δεν περιλαμβάνεται σε αυτό το μοντέλο και ο χρήστης το επιλέξει, τότε εκπρόσωπος της Εταιρείας θα επικοινωνεί μαζί του για την κατάλληλη εξυπηρέτηση του.

### Νομική βάση της επεξεργασίας

Οι εν λόγω δραστηριότητες επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων βασίζονται, αντίστοιχα, στις ακόλουθες νομικές βάσεις:

- Την εκτέλεση των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων μεταξύ της Εταιρείας και του Χρήστη
- Το έννομο συμφέρον της Εταιρείας σχετικά με δημιουργία και ανάλυση στατιστικών στοιχείων για τη βελτίωση των υπηρεσιών της

### Παραλήπτες των προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά σας δεδομένα θα είναι προσβάσιμα από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας με αποκλειστικά δικαιώματα πρόσβασης σύμφωνα με την ανάγκη τους να γνωρίζουν. Τα προσωπικά σας δεδομένα κατά κανόνα δεν αποκαλύπτονται σε τρίτους, εκτός εάν είναι απαραίτητο και μπορούν συγκεκριμένα να αποκαλυφθούν στις ακόλουθες περιπτώσεις για την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών:

- στον πάροχο της τεχνολογικής λύσης του παραθύρου επικοινωνίας (MOVEO HELLAS M. IKE, Μακεδόνων 8, Αθήνα), για την παροχή και τεχνική υποστήριξη της υπηρεσίας και σε παρόχους υπηρεσιών που είναι υπεύθυνοι για άλλες τεχνικές λειτουργίες ή εν γένει εταιρείες υποστήριξης της υπηρεσίας.

### Διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι τα προσωπικά σας δεδομένα που θα συλλεχθούν για τους παραπάνω αναφερόμενους σκοπούς δεν πρόκειται να διαβιβαστούν εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης αν δεν υπάρχει απόφαση καταλληλότητας από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (άρθρο 45 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων) ή αν δεν εφαρμόζονται οι κατάλληλες και ορθές διασφαλίσεις ως προς την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων οι οποίες, στην προκειμένη περίπτωση, είναι οι πρότυποι συμβατικοί όροι (άρθρο 46 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων).

### Διατήρηση των προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται από την Edenred για την χρονική περίοδο η οποία είναι απαραίτητη για την υλοποίηση των σκοπών της επεξεργασίας σύμφωνα και με το εκάστοτε αίτημα. Μετά την ολοκλήρωση του σκοπού και εφόσον δεν απαιτείται από κάποια άλλη διάταξη η διατήρηση τους θα διαγράφονται οριστικά ή θα ανωνυμοποιούνται.

Άσκηση των δικαιωμάτων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα:

Σύμφωνα με τον εφαρμοστέο κανονισμό, έχετε δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης αλλά και διαγραφής των δεδομένων σας (εκτός εάν τα προσωπικά σας δεδομένα είναι απαραίτητα ενόψει της τήρησης νομικής υποχρέωσης). Επίσης έχετε επίσης το δικαίωμα να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας και σύμφωνα με τις προβλέψεις του νόμου να περιορίσετε την δραστηριότητα επεξεργασίας των δεδομένων, να αποσύρετε την συναίνεσή σας όταν η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων βασίζεται στην συναίνεσή σας, καθώς και το δικαίωμα στην φορητότητα των δεδομένων. Μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας, περιλαμβάνοντας αποδεικτικό στοιχείο ταυτοποίησής σας όπου απαιτείται, συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο που θα βρείτε στην διεύθυνση [gdpr.edenred.gr](https://gdpr.edenred.gr)

Για οποιαδήποτε άλλα ερωτήματα ή παράπονα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων αποστέλλοντας ένα email στην διεύθυνση [dpo.greece@edenred.com](mailto:dpo.greece@edenred.com)

Σας υπενθυμίζουμε επίσης ότι μπορείτε να κάνετε καταγγελία σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στην ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων, στην διεύθυνση <https://www.dpa.gr/>.

Τελευταία ενημέρωση: Νοέμβριος 2022