



Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα GDPR

Η ΔΕΗ Α.Ε. γνωστοποιεί με την παρούσα Δήλωση τις αρχές με βάση τις οποίες χειρίζεται, στο πλαίσιο της δραστηριότητας του Ομίλου της στον χώρο της ενέργειας και των συναφών προϊόντων και υπηρεσιών, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέρχονται σε γνώση της, έχοντας προσαρμόσει απόλυτα τις δράσεις της στις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 2016/679/ΕΚ (εφεξής **Γενικός Κανονισμός**).

Μέσω της παρούσας Δήλωσης, η ΔΕΗ Α.Ε.:

- Ενημερώνει τους πελάτες, τους συνεργάτες αλλά και γενικότερα τους συναλλασσόμενους με αυτήν (υποκείμενα των δεδομένων) υπό ποια ιδιότητα, για ποιο σκοπό και με ποια νόμιμη βάση επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, η έννοια των οποίων εξειδικεύεται κατωτέρω.
- Ενημερώνει για τη δυνατότητα των υποκειμένων να επικοινωνήσουν με την ΔΕΗ Α.Ε. για κάθε ζήτημα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, την δυνατότητα να ασκήσουν αναφορικά με τα προσωπικά τους δεδομένα τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης και κατά περίπτωση, διαγραφής, περιορισμού και εναντίωσης στην επεξεργασία, καθώς και την ευχέρεια των εν λόγω προσώπων να καταγγείλουν κάθε παραβίαση των σχετιζόμενων με τα προσωπικά τους δεδομένα δικαιωμάτων στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Σας παρακαλούμε να διαβάσετε με προσοχή την παρούσα δήλωση καθώς και την αναλυτικότερη [Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#).

Σε περίπτωση διευκρινίσεων ή πληροφοριών, παραπόνων μπορείτε να απευθύνεστε στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Γραφείου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων της ΔΕΗ: dpo.office@dei.gr.

Περιεχόμενα:

1. Σκοποί Επεξεργασίας
2. Ποια προσωπικά δεδομένα χρησιμοποιούμε
3. Νομικές Βάσεις Επεξεργασίας
4. Σε ποιους ενδέχεται να κοινοποιήσουμε
5. Διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων σας σε τρίτες χώρες
6. Πώς διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα και ασφάλεια των δεδομένων σας
7. Για πόσο καιρό θα διατηρήσουμε τα προσωπικά δεδομένα
8. Τα δικαιώματά σας αναφορικά με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων
9. Πώς μπορείτε να υποβάλετε μία καταγγελία
10. Πολιτική Cookies
11. Τροποποίηση της παρούσας πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων

1. Σκοποί Επεξεργασίας

1.α Για πελάτες, υποψήφιους πελάτες και εν γένει πρόσωπα που επικοινωνούν με την Εταιρεία καθώς και παραλήπτες newsletter και λοιπών ενημερώσεων:

Ο σκοπός για τον οποίο συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα είναι η σύναψη (προσυμβατικό στάδιο), εξυπηρέτηση και εκτέλεση της σύμβασης ΔΕΗ-Πελάτη στο πλαίσιο των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ειδικότερα στο πλαίσιο του ως άνω σκοπού, η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων εξυπηρετεί κατωτέρω:

- Παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικής πληρωμής, μέσω του ιστοτόπου της ΔΕΗ ή τρίτων συνεργατών παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και ηλεκτρονικής διαχείρισης του λογαριασμού σας
- Ενημέρωση σας σχετικά με νέα προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου ΔΕΗ,
- Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών
- Συμμετοχή σε Διαγωνισμούς, σε περίπτωση που επιλέγετε/συμφωνείτε να συμμετάσχετε σε αυτούς
- Δημιουργία προφίλ για εξατομικευμένη προσαρμογή των επικοινωνιών και προσφορών μας με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας πελάτη
- Βελτίωση διαδικασιών και ανάλυση αναγκών

- Θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη παντός είδους νομικών αξιώσεων της, απευθείας ή μέσω των εξωτερικών της συνεργατών
- Εκπλήρωση νόμιμων υποχρεώσεων προς Αρχές

1.β. Για Συνεργάτες (προμηθευτές και λοιπούς συνεργάτες εν γένει):

Ο σκοπός για τον οποίο συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα είναι η σύναψη (προσυμβατικό στάδιο), εξυπηρέτηση και εκτέλεση της σύμβασης ΔΕΗ-Πελάτη στο πλαίσιο των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του ως άνω σκοπού η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ενδέχεται να εξυπηρετεί επίσης :

- την εξαγωγή και ανάλυση στοιχείων για τα δεδομένα των συναλλαγών και τυχόν οικονομικά στοιχεία που σχετίζονται με την εκπλήρωση των εκατέρωθεν υποχρεώσεων.
- την ενημέρωση για νέες δραστηριότητες και ευκαιρίες συνεργασίας
- την εκπλήρωση νόμιμων υποχρεώσεων προς Αρχές

2. Ποια προσωπικά δεδομένα χρησιμοποιούμε και πώς τα συλλέγουμε

Θα επεξεργαστούμε προσωπικά δεδομένα σας που είναι απολύτως αναγκαία για τον εκάστοτε εξυπηρετούμενο σκοπό ως ανωτέρω, και τα οποία αποτελούνται από:

- Προσωπικά δεδομένα που οι ίδιοι δηλώνετε σε υπαλλήλους ή προστηθέντες της ΔΕΗ με φυσική παρουσία σε καταστήματα ή υποδομές εν γένει
- Προσωπικά δεδομένα που οι ίδιοι εισάγετε ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα ή αποστέλλετε μέσω email στις αρμόδιες Υπηρεσίες της ΔΕΗ ή σε προστηθέντες αυτής, δεδομένα ταυτοποίησης, επικοινωνίας, σχέσης με ηλεκτροδοτούμενη εγκατάσταση, στοιχεία δικαιούχων ειδικών τιμολογίων
- Προσωπικά δεδομένα που αυτόματα συλλέγονται μέσω cookies κατά την περιήγησή σας

- Προσωπικά δεδομένα που οι ίδιοι εισάγετε ηλεκτρονικά κατά την συμμετοχή σας σε ειδικές δράσεις όπως διαγωνισμοί, έρευνες, σε φόρμα επικοινωνίας και σε chatbot (διαλογικό ρομπότ λογισμικού) κ.λπ.

3. Νομικές Βάσεις Επεξεργασίας

(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 τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της εταιρείας (φορολογικές, ασφαλιστικές, λογιστικές απαιτήσεις από τη νομοθεσία, κ.λπ.) (Άρθρο 6 (1) (γ)).

(γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς επιδίωξης ή προστασίας των εννόμων συμφερόντων της εταιρείας (Άρθρο 6 (1) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού),

(δ) η συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 6 (1) (α) του Γενικού Κανονισμού), όπως εκάστοτε τυχόν προβλεφθεί/ζητηθεί

4. Σε ποιους ενδέχεται να κοινοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα

Τα δεδομένα σας αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας από τους υπαλλήλους της ΔΕΗ, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση των συμβάσεων και την παροχή των συναφών υπηρεσιών και προϊόντων.

Τα προσωπικά δεδομένα σας δεν διαβιβάζονται και δεν κοινοποιούνται σε τρίτους, με την επιφύλαξη των παρακάτω περιπτώσεων και τηρώντας τις προβλεπόμενες ρυθμίσεις και προϋποθέσεις της νομοθεσίας:

- ✓ Πιστωτικά Ιδρύματα, ΔΙΑΣ και άλλα νομίμως αδειοδοτημένα Ιδρύματα Πληρωμών ή Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος για τους σκοπούς ηλεκτρονικής πληρωμής

- ✓ Εταιρείες στις οποίες η ΔΕΗ αναθέτει την έκδοση και αποστολή λογαριασμών και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης της εκτέλεσης των συμβάσεων όπως έκδοση και αποστολή τιμολογίων
- ✓ Εταιρείες στις οποίες η ΔΕΗ αναθέτει υπηρεσίες όπως τηλεφωνική ή ηλεκτρονική υποστήριξη πελατών, διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών, προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, email, SMS και κάθε άλλο νόμιμο και πρόσφορο τρόπο επικοινωνίας πολυμέσων
- ✓ Εναλλακτικούς Παρόχους σε ειδικές περιπτώσεις αλλαγής Προμηθευτή ενώ υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές
- ✓ Δικαστικές Αρχές και Φορείς του Δημοσίου όπως φορολογικές αρχές, φορείς κοινωνικής ασφάλισης, αρχές επιβολής του νόμου
- ✓ Διαβίβαση σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, συνεργαζόμενους δικηγόρους, δικηγορικές εταιρείες και δικαστικούς επιμελητές, συμβολαιογράφους για την είσπραξη απαιτήσεων
- ✓ Διαβίβαση σε εταιρείες παροχής λύσεων και υπηρεσιών στον τομέα της οργάνωσης και της διοικητικής υποστήριξης της, υπηρεσιών ανάπτυξης, συντήρησης, παραμετροποίησης εφαρμογών πληροφορικής, υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ψηφιοποίησης και τήρησης αρχείου, διαχείρισης ιστοσελίδων, υπηρεσιών στο πλαίσιο κοινωνικών δικτύων (social media) ή πλατφορμών μηχανών αναζήτησης, υπηρεσιών φιλοξενίας στο διαδίκτυο, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud services), υπό τις προϋποθέσεις του άρθρου 28 και των συναφών του Γενικού Κανονισμού
- ✓ Εταιρείες εντός του Ομίλου ΔΕΗ, θυγατρικές εταιρείες της ΔΕΗ καθώς και τον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).

5. Διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων σας σε τρίτες χώρες (εκτός Ε.Ε.)

Η ΔΕΗ ή τρίτοι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της, ενδέχεται να διαβιβάσουν προσωπικά δεδομένα που έχουν συλλέξει και επεξεργαστεί σε υπευθύνους επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία π.χ. πάροχους υπηρεσιών νέφους, σε τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες υπόκειται στις απαιτήσεις και προϋποθέσεις των άρθρων 44-49 του Γενικού Κανονισμού.

Σε αυτήν την περίπτωση, η ΔΕΗ εξασφαλίζει ότι υφίστανται κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θα προβαίνει δε, σε πλήρη ενημέρωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εφόσον απαιτείται, συμμορφούμενη πλήρως με τις σχετικές προβλέψεις του Γενικού Κανονισμού και της κείμενης νομοθεσίας εν γένει.

6. Πώς διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα και ασφάλεια των δεδομένων σας

Η ΔΕΗ χρησιμοποιεί τεχνικά, φυσικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας για να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων. Εφαρμόζει τεχνολογίες ασφάλειας για την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, ακατάλληλη χρήση, μετατροπή, παράνομη ή τυχαία καταστροφή, τυχαία απώλεια και συνεχίζει να ενισχύει τις διαδικασίες ασφάλειάς της.

Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγει η ΔΕΗ στο πλαίσιο της λειτουργίας του ιστοτόπου και της μέσω αυτού παροχής υπηρεσιών είναι απολύτως εμπιστευτικά. Η ΔΕΗ διαθέτει επαρκή συστήματα ασφαλείας και λαμβάνει όλα τα αναγκαία και κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα προκειμένου να αποφευχθεί τυχόν παραβίαση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζει ό,τι απαιτείται για την προστασία τους ιδίως από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, άνευ αδειας κοινολόγηση ή προσπέλαση μη εξουσιοδοτημένων προσώπων σε αυτά.

7. Για πόσο καιρό θα διατηρήσουμε τα προσωπικά δεδομένα σας

Η ΔΕΗ διατηρεί όλα τα παραπάνω δεδομένα, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο σε συνδυασμό με το Ν. 1040/1980 (ΦΕΚ Α', 76/3.4.1980), ο οποίος ισχύει και εφαρμόζεται ειδικά για τη ΔΕΗ.

8. Τα δικαιώματά σας αναφορικά με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων

Σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων 679/2016/ΕΕ και την εθνική νομοθεσία έχετε τόσο κατά τη φάση της συλλογής όσο και μεταγενέστερα δικαίωμα να ενημερώνεστε για την επεξεργασία των δεδομένων που σας αφορούν, τον σκοπό αυτής καθώς και την κοινοποίηση/διαβίβαση σε τρίτους και την ταυτότητα αυτών (δικαίωμα ενημέρωσης και πρόσβασης).

Επίσης έχετε δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση, επικαιροποίηση ή και διαγραφή των προσωπικών δεδομένων σας που τηρεί η ΔΕΗ.

Έχετε επίσης το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας και δικαίωμα εναντίωσης.

Κάθε φυσικό πρόσωπο, τα δεδομένα του οποίου αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας από τη ΔΕΗ με νομική βάση επεξεργασίας την συγκατάθεση δικαιούται να ανακαλέσει οποιαδήποτε στιγμή τη συγκατάθεση για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων που το αφορούν.

Στην περίπτωση αυτή τα δεδομένα διαγράφονται, εκτός εάν η περαιτέρω τήρησή τους επιβάλλεται κατά περίπτωση από το νόμο, είναι απαραίτητα για λόγους δημοσίου συμφέροντος, για σκοπούς αρχειοθέτησης, ιστορικής, επιστημονικής ή στατιστικής έρευνας, καθώς και για την τήρηση νομικής υποχρέωσης της ΔΕΗ ή για θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη δικαιώματος ή/και νομικών αξιώσεων ενώπιον δικαστηρίου.

Για την περίπτωση που επιθυμείτε να ασκήσετε κάποιο από τα παραπάνω δικαιώματά σας μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το σχετικό έντυπο στο ακόλουθο [link](#).

Μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας απευθείας με email στο customercare@dei.gr ή καταθέτοντας το έντυπο σε ένα από τα καταστήματά μας.

Για την περαιτέρω ενημέρωση και την άσκηση των δικαιωμάτων οι χρήστες/ επισκέπτες μπορούν να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στο dpo.office@dei.gr ή υποβάλλοντας το αίτημά τους εγγράφως στην ακόλουθη διεύθυνση: Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 106 77, Αθήνα.

9. Πώς μπορείτε να υποβάλετε μία καταγγελία

Σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό, οι χρήστες/ επισκέπτες έχουν δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Κηφισίας 1-3 Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, <https://www.dpa.gr/>)

10. Πολιτική COOKIES

Τι είναι τα cookies;

Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή σας όταν επισκέπτεστε έναν ιστότοπο. Με τον τρόπο αυτό, ο ιστότοπος θυμάται τις ενέργειές σας και τις προτιμήσεις σας για ένα χρονικό διάστημα, για να παράσχει μια πιο φιλική στον χρήστη υπηρεσία. Επιπροσθέτως κάποια cookies εξυπηρετούν την εμπορική προβολή ή /και προώθηση της ΔΕΗ.

Γιατί χρησιμοποιούμε cookies;

Η ΔΕΗ χρησιμοποιεί cookies κατά κύριο λόγο για να εξασφαλίσει ότι η επίσκεψή σας στον ιστότοπό μας είναι όσο το δυνατόν πιο ευχάριστη, καθώς και για διαφημιστικούς λόγους κατά τη διάρκεια των μελλοντικών επισκέψεων σας σε άλλους ιστοτόπους. Μια πιο αναλυτική επισκόπηση των κατηγοριών cookies που χρησιμοποιούμε στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της ΔΕΗ θα βρείτε στο ακόλουθο [link](#).

11.Τροποποίηση της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων ενδέχεται να αλλάξει όποτε αυτό απαιτείται σε συμμόρφωση προς το εθνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο. Για το λόγο αυτό, καλείστε ανά τακτά χρονικά διαστήματα να επισκέπτεστε την παρούσα σελίδα προς τη δική σας ενημέρωση.