

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: OE.01_GDPR-WAR
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: 1 ^η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 06/26

I. Σκοπός

Η παρούσα οδηγία καθορίζει τις βασικές υποχρεώσεις των συνεργαζόμενων βουλκανιζατέρ, μεταπωλητών ή λοιπών συνεργαζόμενων σημείων κατά τη συλλογή, καταχώρηση, διαβίβαση και διαχείριση προσωπικών δεδομένων τελικών πελατών στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

Σκοπός είναι:

- η ορθή ενημέρωση του πελάτη,
- η συλλογή μόνο των αναγκαίων δεδομένων,
- η ασφαλής και ελεγχόμενη καταχώρηση στο σύστημα/ERP,
- η αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης ή κοινοποίησή δεδομένων,
- η διασφάλιση ότι η εγγύηση, η ενημέρωση GDPR και τυχόν συγκατάθεση marketing παραμένουν διακριτά.

II. Πεδίο Εφαρμογής

Η οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε συνεργαζόμενο σημείο που:

- ενημερώνει πελάτες για το Πρόγραμμα Εγγύησης Ελαστικών,
- συλλέγει ή επιβεβαιώνει στοιχεία πελατών,
- καταχωρεί εγγυήσεις σε ERP, site, εφαρμογή (app) ή άλλη πλατφόρμα,
- εκδίδει ή παραδίδει πιστοποιητικό εγγύησης,
- διαχειρίζεται αιτήματα εγγύησης, τεχνικής αξιολόγησης, αντικατάστασης, παραπόνων ή after sales υποστήριξης.

III. Βασική Αρχή

☞ Το συνεργαζόμενο σημείο πρέπει να συλλέγει και να καταχωρεί **μόνο** τα δεδομένα που είναι αναγκαία για την καταχώρηση, τεκμηρίωση και διαχείριση της εγγύησης που προβλέπεται από το του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

→ Δεν επιτρέπεται η συλλογή, αντιγραφή, φωτογράφιση, αποθήκευση ή χρήση προσωπικών δεδομένων για σκοπούς που δεν σχετίζονται με το Πρόγραμμα Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**, εκτός αν υπάρχει σαφής έγγραφη οδηγία της εταιρείας ή χωριστή νόμιμη βάση.

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: OE.01_GDPR-WAR
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: 1 ^η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 06/26

IV. Υπευθυνότητες / Αρμοδιότητες

1. Ο Γενικός Διευθυντής της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

- Εγκρίνει την έκδοση και τις αναθεωρήσεις της παρούσας οδηγίας.
- Επιβλέπει τη σύνταξη και τις αναθεωρήσεις της παρούσας (και όποιων άλλων εγγράφων σχετίζονται με το Πρόγραμμα Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**), σε συνεργασία με τον ΥΔΣ και τον ορισμένο Product Specialist.
- Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων που απαιτούνται για την πλήρη και απαρέγκλιτη εφαρμογή της παρούσας οδηγίας από πλευράς **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

2. Ο Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

- Είναι αρμόδιος για την επικοινωνία της παρούσης και οποιονδήποτε άλλων σχετιζόμενων με το Πρόγραμμα Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε** εγγράφων, στους κατάλληλους κάθε φορά συνεργάτες.

3. Ο ορισμένος Product Specialist για το Πρόγραμμα Εγγύησης Ελαστικών της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

- Είναι αρμόδιος για την διαχείριση της επικοινωνίας με τους συνεργάτες / τα συνεργαζόμενα σημεία και την εκπαίδευση των εκπροσώπων τους σχετικά με την ορθή εφαρμογή της παρούσης και σχετικά με την ορθή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών – συμμετεχόντων στο πρόγραμμα εγγύησης.

4. Τα Συνεργαζόμενα Σημεία – οι Συνεργάτες

- Το εκάστοτε συνεργαζόμενο σημείο και οι εμπλεκόμενοι συνεργάτες οφείλουν να τηρούν την παρούσα οδηγία, να ενεργούν με εμπιστευτικότητα και να χρησιμοποιούν τα προσωπικά δεδομένα μόνο για τον σκοπό για τον οποίο συλλέχθηκαν.

V. Κρίσιμα Σημεία Διαχείρισης

V.I Δεδομένα που επιτρέπεται να συλλέγονται

Για την καταχώρηση εγγύησης μπορούν να συλλέγονται, εφόσον είναι αναγκαία:

- ονοματεπώνυμο πελάτη/κατόχου,
- email ή/και τηλέφωνο επικοινωνίας,
- αριθμός κυκλοφορίας ή άλλο αναγκαίο στοιχείο οχήματος,
- τύπος οχήματος, όπου απαιτείται,
- στοιχεία ελαστικών, όπως μάρκα, διάσταση, τύπος, DOT/παρτίδα,

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: OE.01_GDPR-WAR
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: 1 ^η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 06/26

- ημερομηνία αγοράς ή τοποθέτησης,
- στοιχεία παραστατικού, όπου απαιτείται,
- συνεργαζόμενο σημείο και υπεύθυνος καταχώρησης,
- στοιχεία claim, φωτογραφίες ελαστικού ή τεχνική τεκμηρίωση, μόνο όταν υπάρχει αίτημα εγγύησης/after sales.

V.2 Δεδομένα που δεν πρέπει να συλλέγονται

Δεν πρέπει να συλλέγονται ή να καταχωρούνται:

- αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου, εκτός αν ζητηθεί ειδικά και τεκμηριωμένα μέσω επίσημου αίτηματος,
- ΑΜΚΑ ή δεδομένα υγείας,
- πλήρη στοιχεία τραπεζικής κάρτας,
- προσωπικές πληροφορίες άσχετες με την εγγύηση,
- φωτογραφίες προσώπων ή εγγράφων ταυτοποίησης,
- δεδομένα τρίτων προσώπων χωρίς ανάγκη,
- οποιαδήποτε πληροφορία δεν είναι αναγκαία για την καταχώρηση ή διαχείριση της εγγύησης.

→ Σε περίπτωση αμφιβολίας, το συνεργαζόμενο σημείο δεν συλλέγει το δεδομένο και επικοινωνεί με την εταιρεία για οδηγίες.

V.3 Ενημέρωση πελάτη πριν την καταχώρηση

Πριν από την καταχώρηση της εγγύησης, το συνεργαζόμενο σημείο πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη ότι:

- τα στοιχεία του θα χρησιμοποιηθούν για την καταχώρηση και διαχείριση της εγγύησης,
- τα δεδομένα θα διαβιβαστούν στην εταιρεία ή/και στην πλατφόρμα εγγυήσεων,
- η αναλυτική ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι διαθέσιμη στο GDPR-WAR-01,
- η αποδοχή των όρων εγγύησης είναι διακριτή από τυχόν συγκατάθεση για εμπορική επικοινωνία,
- η συγκατάθεση marketing, εφόσον ζητηθεί, είναι προαιρετική και δεν επηρεάζει την εγγύηση.

Το συνεργαζόμενο σημείο μπορεί να χρησιμοποιεί το ακόλουθο σύντομο λεκτικό:

«Για την καταχώρηση της εγγύησης θα καταχωρήσουμε τα αναγκαία στοιχεία σας, τα στοιχεία

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: <i>OE.01_GDPR-WAR</i>
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: <i>1^η</i>
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: <i>06/26</i>

του οχήματος και των ελαστικών. Τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν για την έκδοση και διαχείριση της εγγύησης, σύμφωνα με την *Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων* που είναι διαθέσιμη εδώ (QR/link κ.ο.κ.).

Η αποδοχή των όρων εγγύησης δεν σημαίνει συγκατάθεση για διαφημιστικά μηνύματα. Αν επιθυμείτε να λαμβάνετε εμπορικές ενημερώσεις, αυτό γίνεται μόνο με χωριστή και προαιρετική συγκατάθεση.»

V.4 Καταχώρηση στο ERP / πλατφόρμα εγγυήσεων

Κατά την καταχώρηση στο ERP ή στην πλατφόρμα εγγυήσεων, ο συνεργάτης πρέπει:

- να συμπληρώνει μόνο τα υποχρεωτικά και αναγκαία πεδία,
- να ελέγχει την ορθότητα email, τηλεφώνου, πινακίδας, DOT και ημερομηνίας τοποθέτησης,
- να επιβεβαιώνει ότι ο πελάτης έλαβε γνώση των όρων εγγύησης,
- να επιβεβαιώνει ότι τέθηκε στη διάθεση του πελάτη το GDPR-WAR-01,
- να μην επιλέγει ο ίδιος συγκατάθεση marketing για λογαριασμό του πελάτη,
- να μη χρησιμοποιεί κοινόχρηστους ή μη εξουσιοδοτημένους λογαριασμούς πρόσβασης,
- να αποσυνδέεται από το σύστημα μετά την ολοκλήρωση της εργασίας.

V.5 Χρήση του GDPR-WAR-02

Το GDPR-WAR-02 χρησιμοποιείται για να τεκμηριώνεται ότι ο πελάτης:

- έλαβε γνώση των όρων του Προγράμματος Εγγύησης,
- αποδέχθηκε τους όρους συμμετοχής και κάλυψης,
- έλαβε γνώση της ενημέρωσης προσωπικών δεδομένων GDPR-WAR-01.

Το GDPR-WAR-02 δεν αποτελεί συγκατάθεση για marketing και δεν πρέπει να παρουσιάζεται ως τέτοια.

V.6 Χρήση του GDPR-WAR-03

Το GDPR-WAR-03 χρησιμοποιείται μόνο εφόσον ζητείται προαιρετική συγκατάθεση για εμπορικές επικοινωνίες.

Ο συνεργάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι:

- η επιλογή marketing δεν είναι προεπιλεγμένη,
- ο πελάτης επιλέγει ενεργά το σχετικό πεδίο,

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: OE.01_GDPR-WAR
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: 1 ^η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 06/26

- τα κανάλια επικοινωνίας επιλέγονται χωριστά, όπου εφαρμόζεται,
- η άρνηση ή μη παροχή συγκατάθεσης δεν επηρεάζει την εγγύηση,
- τυχόν ανάκληση ή αντίρρηση του πελάτη διαβιβάζεται άμεσα στην **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**

V.7 Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα

Το συνεργαζόμενο σημείο οφείλει να εφαρμόζει βασικά μέτρα ασφάλειας, όπως:

- περιορισμένη πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό,
- χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης και όχι κοινών λογαριασμών,
- μη κοινοποίηση κωδικών πρόσβασης,
- μη αποθήκευση στοιχείων πελατών σε προσωπικά κινητά, προσωπικά email ή μη εγκεκριμένα αρχεία,
- ασφαλής φύλαξη τυχόν έντυπων εγγράφων,
- αποφυγή έκθεσης εντύπων ή οθονών σε τρίτους πελάτες,
- ασφαλής καταστροφή πρόχειρων σημειώσεων ή περιττών αντιγράφων,
- αποστολή δεδομένων μόνο μέσω εγκεκριμένων καναλιών.

V.8 Έντυπα, φωτογραφίες και αρχεία

Εάν για την εγγύηση ή για claim απαιτηθούν έντυπα, φωτογραφίες ή τεχνικά στοιχεία:

- συλλέγονται μόνο όσα είναι αναγκαία,
- αποστέλλονται στην εταιρεία μέσω του εγκεκριμένου τρόπου,(email,fax)
- δεν διατηρούνται τοπικά περισσότερο από όσο απαιτείται για την ολοκλήρωση της καταχώρησης,
- δεν κοινοποιούνται σε τρίτους,
- δεν χρησιμοποιούνται για εκπαίδευση, προώθηση, social media ή άλλη χρήση χωρίς ειδική έγκριση.

V.9 Απαγορευμένες ενέργειες

Δεν επιτρέπεται στο συνεργαζόμενο σημείο:

- να χρησιμοποιεί τα στοιχεία πελατών της εγγύησης για δικές του προωθητικές ενέργειες χωρίς δική του νόμιμη βάση,

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: OE.01_GDPR-WAR
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: 1 ^η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 06/26

- να αποστέλλει διαφημιστικά SMS, emails ή Viber χωρίς έγκυρη συγκατάθεση ή άλλη επιτρεπόμενη νόμιμη βάση,
- να καταχωρεί ψευδή ή ελλιπή στοιχεία,
- να επιλέγει marketing consent αντί του πελάτη,
- να διατηρεί τοπικά αντίγραφα πελατολογίου εγγυήσεων,
- να κοινοποιεί στοιχεία πελατών σε τρίτους,
- να ανεβάζει φωτογραφίες ελαστικών ή οχημάτων με εμφανή προσωπικά δεδομένα σε social media ή εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων,
- να αποστέλλει στοιχεία πελατών μέσω προσωπικών email ή προσωπικών λογαριασμών messaging.

V.10 Αιτήματα πελατών για προσωπικά δεδομένα

Αν πελάτης ζητήσει πρόσβαση, διόρθωση, διαγραφή, αντίρρηση, ανάκληση συγκατάθεσης ή άλλη ενέργεια σχετικά με τα προσωπικά του δεδομένα, το συνεργαζόμενο σημείο πρέπει:

- να μην απαντά ουσιαστικά χωρίς οδηγία της εταιρείας,
- να καταγράφει το αίτημα,
- να ενημερώνει άμεσα τον πελάτη για το επίσημο κανάλι επικοινωνίας,
- να διαβιβάζει το αίτημα στην εταιρεία χωρίς καθυστέρηση.

Προτεινόμενο λεκτικό:

««Για αιτήματα σχετικά με προσωπικά δεδομένα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε** στο info@elastikoemporiki.gr. Θα διαβιβάσουμε επίσης το αίτημά σας στον αρμόδιο υπεύθυνο για να εξεταστεί σύμφωνα με τη διαδικασία της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**»

V.11 Περιστατικά παραβίασης ή λάθος καταχώρησης

Το συνεργαζόμενο σημείο πρέπει να ενημερώνει άμεσα την εταιρεία εάν διαπιστώσει ή υποψιαστεί περιστατικό, όπως:

- αποστολή εγγύησης ή στοιχείων σε λάθος email,
- λάθος καταχώρηση στοιχείων πελάτη,
- απώλεια εντύπου με προσωπικά δεδομένα,
- πρόσβαση σε στοιχεία από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο,
- κλοπή ή απώλεια συσκευής που περιέχει στοιχεία πελατών,

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: <i>OE.01_GDPR-WAR</i>
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: <i>1^η</i>
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: <i>06/26</i>

- μη εξουσιοδοτημένη αποθήκευση ή κοινοποίηση δεδομένων,
- οποιοδήποτε συμβάν μπορεί να επηρεάσει την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα ή διαθεσιμότητα προσωπικών δεδομένων.

Η ενημέρωση προς την εταιρεία πρέπει να γίνεται χωρίς καθυστέρηση στο info@elastikoemporiki.gr ή **2310 752639** (τηλέφωνο περιστατικών) και να περιλαμβάνει:

- τι συνέβη,
- πότε συνέβη,
- ποια δεδομένα επηρεάζονται,
- πόσοι πελάτες ενδέχεται να επηρεάζονται,
- ποια άμεσα μέτρα έχουν ληφθεί.

V.12 Διατήρηση και καταστροφή τοπικών αντιγράφων

Το συνεργαζόμενο σημείο δεν πρέπει να διατηρεί τοπικά αντίγραφα προσωπικών δεδομένων πέραν του αναγκαίου χρόνου για την καταχώρηση ή την εξυπηρέτηση του αιτήματος.

Όταν τα έντυπα ή πρόχειρα αρχεία δεν είναι πλέον αναγκαία:

- καταστρέφονται με ασφαλή τρόπο,
- δεν απορρίπτονται σε κοινά απορρίμματα,
- δεν αφήνονται εκτεθειμένα σε πάγκους, γραφεία, εκτυπωτές ή κοινόχρηστους χώρους.

V.13 Λίστα ελέγχου συνεργάτη

Πριν την οριστική καταχώρηση εγγύησης, ο συνεργάτης επιβεβαιώνει ότι:

- ☐ Ο πελάτης ενημερώθηκε για τους όρους εγγύησης.
- ☐ Ο πελάτης έλαβε ή είχε πρόσβαση στο GDPR-WAR-01 μέσω QR/link/έντυπου/ERP.
- ☐ Συλλέχθηκαν μόνο τα αναγκαία στοιχεία.
- ☐ Τα στοιχεία e-mail, τηλεφώνου, πινακίδας, DOT και ημερομηνίας ελέγχθηκαν.
- ☐ Η αποδοχή των όρων εγγύησης καταγράφηκε σύμφωνα με το GDPR-WAR-02.
- ☐ Δεν επιλέχθηκε συγκατάθεση marketing χωρίς ενεργή επιλογή του πελάτη.

	Οδηγία Εργασίας	ΚΩΔΙΚΟΣ: <i>OE.01_GDPR-WAR</i>
	<i>Οδηγία για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών</i>	ΕΚΔΟΣΗ: <i>1^η</i>
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: <i>06/26</i>

☐ Δεν διατηρήθηκαν περιττά αντίγραφα ή πρόχειρες σημειώσεις.

☐ Το πιστοποιητικό εγγύησης παραδόθηκε ή αποστάλθηκε στον σωστό πελάτη.

V.14 **Λίστα ελέγχου συνεργάτη**

Το συνεργαζόμενο σημείο οφείλει να ενημερώνει το προσωπικό που συμμετέχει στην καταχώρηση εγγυήσεων για:

- τη χρήση της πλατφόρμας/ERP,
- τα υποχρεωτικά και επιτρεπτά δεδομένα,
- τη διαφορά μεταξύ αποδοχής όρων εγγύησης και συγκατάθεσης marketing,
- τον τρόπο ενημέρωσης πελάτη,
- τον χειρισμό αιτημάτων και περιστατικών,
- τις απαγορευμένες ενέργειες.

V.15 **Λίστα ελέγχου συνεργάτη**

Για ερωτήσεις, αιτήματα πελατών, διορθώσεις στοιχείων ή περιστατικά προσωπικών δεδομένων, το συνεργαζόμενο σημείο επικοινωνεί με τον DPO ή/και τον Product Specialist της **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε** (σύμφωνα με τα κανάλια επικοινωνίας, όπως φαίνονται στο **ΕΛΑΣΤΙΚΟΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε**).

VI. **Σχετικά έντυπα / Αρχεία**

Έντυπο /Αρχείο	Υπεύθυνος	Χρόνος Τήρησης	Θέση
GDPR-WAR-01 “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο πλαίσιο του Προγράμματος Εγγύησης Ελαστικών”	Product Specialist	<i>Επ' αόριστον</i>	Αρχείο ΥΔΣ
GDPR-WAR-02 “Δήλωση Λήψης Γνώσης και Αποδοχής Όρων Εγγύησης ”	Product Specialist	<i>Επ' αόριστον</i>	Αρχείο ΥΔΣ
GDPR-WAR-03 “Δήλωση Λήψης Γνώσης και Αποδοχής Όρων για Εμπορικές Επικοινωνίες”	Product Specialist	<i>Επ' αόριστον</i>	Αρχείο ΥΔΣ