

# Политика за поверителност и защита на личните данни

## Информация за нас

„Видеосат Елена 21 век“ ООД е дружество, вписано в Търговския регистър с ЕИК 104544954, със седалище в гр. Елена, област Велико Търново и адрес на управление гр. Елена, ул. „Крайбрежна“ №3, тел: 06151/6558, <http://elena.vdsbg.com/>; e-mail: [videosat\\_elena@mail.bg](mailto:videosat_elena@mail.bg)

## Нашата основна цел, при работа с лични данни

Ние обработваме Вашите лични данни с цел да предоставим на Вас и на Вашето домакинство по-качествени, по-надеждни и по-разнообразни услуги. Ние непрекъснато се стремим да подобрим качеството на услугите и обслужването ни, както и техническите параметри на мрежата ни.

Сигурността на данните, които сте ни поверили е много важна за нас. Тя има голямо значение за успеха на нашия бизнес и за обществения ни имидж. Ето защо ние защитаваме Вашите данни като прилагаме всички подходящи технически и организационни средства, с които разполагаме, за да не допускаме неразрешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация.

Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на местното и европейското законодателство. Наясно сме, че събирането и обработването на Вашите данни е свързано с определена причина и не може да се извършва без ограничение.

Настоящата „Политика за поверителност и защита на личните данни“ има за цел да Ви разясни как и защо обработваме Вашите лични данни.

## Какви данни обработваме:

Данни за идентификация:

- трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, ЕИК/БУЛСТАТ за юридическо лице, постоянен адрес, адрес за предоставяне на услугите, телефонен номер за връзка, електронна поща.

Мрежови данни:

- данни, необходими за предоставяне на електронните съобщителни услуги, данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи, данни в електронната съобщителна мрежа за целите за осъществяване на електронните съобщения, както и дата, час, продължителност и вид на комуникацията, IP адрес, MAC адрес, данни за потребление на телевизионни услуги и др.

Други данни:

Информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително:

- записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове и целят подобряване на обслужването;

- електронна поща, писма, информация за заявките за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
- друга обратна връзка, която получаваме от вас;
- предпочитания за услугите, които ви предоставяме;

Друга информация като:

- абонатен код, номер или друг идентификатор, създаден от нас за идентификация на абонати;
- потребителско име, парола генерирани от нас и предоставени на Вас за ползване на нашите услуги;
- информация, предоставена през интернет страницата на дружеството;
- информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес при посещение на нашата интернет страница;
- информация, предоставена при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от нас;
- информация, даваща основание за ползване на допълнителна отстъпка от нашата ценова тарифа.

Ние обработваме Вашите данни за идентификация, мрежовите данни и описаните други данни и информация за целите на предоставянето на нашите продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Вашите заявки за услуги, както и с цел да изпълним нашите нормативни задължения. Тази обработка е задължителна за изпълнението на тези цели. Без тези данни, не бихме могли да предоставяме съответните услуги. Ако не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да сключим с вас договор за продукт или услуга.

## **Как и защо използваме Вашите лични данни**

За изпълнение на договор или в контекста на преддоговорни отношения Ние обработваме Вашите данни за идентификация, мрежови данни и други лични данни и информация, за да предоставяме продуктите и услугите, които сте заявили и които ползвате от нас за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с Вас.

Ние използваме Вашите лични данни с цел:

- установяване на самоличността на абоната;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги;
- изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяне на предложение за сключване на договор;
- сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- изготвяне и изпращане на сметка/фактура за продуктите и/или услугите, които ползвате от нас;
- осигуряване на необходимото за Вас цялостно обслужване;
- събиране на дължимите суми за ползваните продукти и услуги;
- осигуряване на техническото обслужване на мрежата ни, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
- получаване на всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- уведомяване за всичко, свързано с продуктите и услугите, които ползвате от нас, изпращане на различни известия, уведомяване за

проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби и предложения;

- да защитим и осигурим сигурността и целостта на мрежата си, на Вас и на нашите служители;
- да установим и/или предотвратим незаконосъобразни действия или действия в противоречия с нашите условия за съответните услуги;
- данните от вашите сметки/фактури се обработват от нас за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, с цел изготвяне на общ поглед върху нашите продукти и услуги;
- проучване и анализиране на клиентското потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основата на анонимна или персонализирана информация, за да установим основните тенденции с цел да подобрим нашето разбиране за поведението на абонатите ни и да разработим нови услуги за тях;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства;

За изпълнение на нормативни задължения:

Ние обработваме Вашите данни за идентификация, мрежови данни и други лични данни и информация, за да спазим задължения, които са предвидени в нормативен акт, така например:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и др.;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни актове, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материалноправни нормативни актове;
- за да изпълним задълженията си за осигуряване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер, режим „Военно положение“, режим „Положение на война“ или за друго извънредно положение.

С оглед наш легитимен интерес:

Ние използваме Вашите данни за идентификация (с изключение на ЕГН), данни за изготвяне на абонатните сметки (с изключение на ЕГН) с наш легитимен интерес.

Обработка на анонимизирани данни:

Ние обработваме Вашите данни за потребление за статистически цели, това означава за анализи, в които резултатите са само обобщаващи и следователно данните са анонимни. Идентифицирането на конкретно лице от тази информация е невъзможно.

Данните за потребление представляват обобщени данни за потребление на нашите услуги, включващи вид услуга, дата, час, скорост, количество,

продължителност на ползване, вид на комуникацията, данни за потребление на телевизионните услуги и др.

## **Как защитаваме Вашите лични данни**

За осигуряване на адекватна защита на нашите данни и на своите абонати, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни.

Ние сме създали организация по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността.

С цел максимална сигурност при обработка, пренос и съхранение на Вашите данни, може да използваме допълнителни механизми за защита като криптиране, псевдонимизация и др.

## **Кога изтриваме Вашите лични данни**

По правило прекратяваме използването на вашите лични данни за целите свързани с договорното правоотношение след прекратяване на договора, но не ги изтриваме преди изтичане на една година от прекратяване на договора или до окончателно уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, като задължения по Закона за електронните съобщения за съхраняване и предоставяне на информация за целите на разкриване и разследване на престъпления, задължения (6 месеца) по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни (11 години), изтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (5 години), задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и др. основания, предвидени в действащото законодателство (5 години). Няма да изтрием или анонимизиране Ваши лични данни, ако те са необходими за всякако съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас. Вашите данни могат да бъдат и анонимизирани. Анонимизирането представлява алтернатива на изтриването на данните. При анонимизация, всички лични разпознаваеми елементи /елементи, позволяващи идентифицирането Ви, се заличават необратимо. За анонимизирани данни няма нормативно задължени за изтриване, тъй като не представляват лични данни.

## **Кога и защо споделяме лични данни с трети лица**

Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверили, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни като се стремим да осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. В този случай ние оставаме отговорни за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни предоставяме на следните категории получатели (администратори на лични данни):

Лица, обработващи данни от наше име:

- дружества събирачи и/или обезпечаващи вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции, които чрез поръчителство или друг способ, извършват обслужване и събиране на вземания;

- пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- инсталатори (наши служители) – за инсталация или поддръжка на нашите услуги;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;
- доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;
- банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;

Лица, обработващи данните от свое име

- цесионери – страна по договори за цесия, с които ние прехвърляме (продаваме) Вашите непогасени задължения;
- компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – съдилища, прокуратура, различни регулаторни органи като Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, Комисия за защита на личните данни, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;

## **Вашите права, във връзка с обработване на Вашите лични данни**

Имате право на информация

**Вие имате право да поискате:**

- информация за това дали отнасящи се до Вас данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- съобщение в разбираема форма, съдържащо личните ви данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;

**Право на корекция:**

В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право, по всяко време, да поискате:

- да заличим, коригираме или блокираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона;
- да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните му данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

Имате право на възражение

**По всяко време имате право да:**

- възразите срещу обработването на личните Ви данни при наличие на законово основание за това. Когато възражението е основателно, личните данни на съответното физическо лице не могат повече да бъдат обработвани;
- възразите срещу обработването на личните Ви данни за целите на директния маркетинг.

Право на ограничаване на обработването\*:

**Можете да поискате ограничаване на обработващите се персонализиращи данни ако:**

- оспорвате верността на данните, за периода, в който трябва да проверим верността им; или
- обработването на данните е без правно основание, но вместо да ги изтрием, Вие искате тяхното ограничено обработване; или
- повече нямаме нужда от тези данни (за определената цел), но Вие имате нужда от тях за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; или
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка дали основанията на администратора са законни.

Право на жалба\*:

**В случай, че смятате, че нарушаваме приложимата нормативна уредба, Ви молим да се свържете с нас за изясняване на въпроса. Разбира се, имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.**

**Моля, уведомете другите потребители, ако те ползват услуги, закупени от Вас (например персонал или членове на Вашето семейство) относно обработката и предаването на Вашите данни.**

**Заявленията за достъп до информация или за корекция се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.**

**Ние се произнасяме по Вашето искане в 14-дневен срок от неговото подаване. При обективно необходим по-голям срок – с оглед събиране на всички искани данни и това сериозно затруднява дейността ни, този срок може да бъде удължен до 30 дни. С решението си ние даваме или отказва достъп и/или исканата от заявителя информация, но винаги мотивираме отговора си.**

## **Актуалност и промени на политиката**

**С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и с цел спазване на действащото законодателство, ние ще актуализираме редовно настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, можем да публикуваме съобщение за направените промени на нашата интернет страница, в нашите офиси или на други общодостъпни места. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на тази Политика за защита на личните данни, да бъдете постоянно информирани за това, как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.**

**Тази Политика за поверителност и защита на личните данни е актуализирана за последен път на 23.04.2018г.**

**\*Това право ще бъде приложимо след 25 май 2018 г.**