

Политика за защита на лични данни на ТЕРАКОМ ЕООД във връзка с Регламент (ЕС) 2016/679

Информация за администратор/обработващ лични данни

ТЕРАКОМ ЕООД , със седалище и адрес на управление гр.Сандански, ул. "Георги Скрижовски" №4, тел. +359 746 30985, регистрирано в търговския регистър и Агенция по вписванията с ЕИК 101562986, електронна поща: terakom@abv.bg

Работа с лични данни

ТЕРАКОМ ЕООД , обработва Вашите лични данни с цел да предостави на Вас и на Вашето домакинство по-добри, по-качествени и по-разнообразни продукти и услуги. Ние непрекъснато се стремим да подобрим обслужването си 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. 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 обработването на Вашите данни е свързано с определена причина и не може да се извършва без ограничение.

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

Как и защо използваме личните Ви данни

За изпълнение на договор или в контекста на преддоговорни отношения

Ние обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни и други лични данни, за да предоставяме продуктите и услугите, които сте заявили и които ползвате при нас, както за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с Вас.

Обработката се извършват с цел:

- установяване на самоличността на клиента през всички търговски канали;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяне на предложение за сключване на договор;
- изготвяне и изпращане на сметка/фактура за продуктите и/или услугите, които използвате при нас;
- за да осигурим необходимото Ви цялостно обслужване, както и да събираме дължимите суми за ползваните продукти и услуги;
- осигуряване на техническото обслужване на мрежата ни, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
- всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- извършване на кредитна оценка, за да оценим Ваша заявка за предоставяне на услуги;
- уведомление за всичко, свързано с продуктите и услугите, които ползвате при нас, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения;
- изготвяне на агрегирана статистическа информация за нашите продажби, услуги, клиенти, мрежови трафик, модели за местоположение, които можем да предоставяме и на трети лица и др.;
- анализ на клиентската история и изготвяне на потребителски профил с оглед определяне на подходяща оферта за Вас;
- защитим и осигурим сигурността и целостта на мрежата си, на Вас и на нашите служители;
- 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;
- проучваме и анализираме клиентско потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основа на анонимна или персонализирана информация за да установим основните тенденции, да подобрим нашето разбиране за поведението на клиентите ни и да си сътрудничим с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;
- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства.

За изпълнение на нормативни задължения

Ние обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни, данни за местоположението, данни за изготвяне на абонатните сметки и други лични данни, 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.

След Ваше съгласие

В някои случаи ние обработваме личните Ви данни, само след предварителното Ви писмено съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните Ви данни и целта на обработката е посочена в него, и не се покрива с целите, изброени в тази политика. Ако ни дадете съответното съгласие и до неговото оттегляне или прекратяване на всякакви договорни отношения с Вас, ние изготвяме подходящи за вас предложения за продукти/услуги на ТЕРАКОМ ЕООД, като извършваме детайлни анализи на Ваши основни лични и мрежови данни.

Основни лични данни включват имена, пол и възрастова група, адрес (постоянен адрес).

Мрежови данни: данни, обработени в електронна съобщителна мрежа за целите на предаване, разпространение или обмен на съдържание на електронни съобщения; Включително данни, използвани за проследяване и идентифициране на източника и местоназначение на комуникацията, данни за местоположение и вид на устройството, генерирани в контекста на предоставянето на електронни съобщителни услуги, както дата и час.

Детайлните анализи е метод за извършване на анализ, който позволява обработване на големи по обем данни посредством статистически модели и алгоритми и други, които включват използване на мрежови и лични данни, както и процеси на псевдонимизиране и анонимизиране на същите, с цел извличане на информация за тенденции и различни статистически показатели.

Данни за потребление – обобщени данни за потребление на услугите, предоставяни от ТЕРАКОМ ЕООД, включващи вид услуга, общ брой и продължителност на ползване.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на ТЕРАКОМ ЕООД. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, ТЕРАКОМ ЕООД няма да използва личните Ви данни и информация за определените по-горе цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

Когато ни предоставите съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички продукти и услуги, които ползвате.

За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да използвате касите на офиса или просто данните ни за контакт.

Обработка на анонимизирани данни

Ние обработваме Вашите трафични данни за статически цели, това означава за анализи, в които резултатите са само обобщаващи и следователно данните са анонимни – например, за да представим движение на големи групи хора. Идентифицирането на конкретно лице от тази информация е невъзможно.

Какви данни обработваме:

данни за идентификация :

- трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес на предоставяне на услуга;

трафични данни :

- данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване; данни за изготвяне на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност; данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското

местоположение на крайното електронно съобщително устройство;

други данни:

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

-електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;

-друга обратна връзка, която получаваме от вас;

-лични данни за контакт - адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер), пол, възрастова група;

-информация за номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към ТЕРАКОМ ЕООД;

- друга информация като:

- клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от ТЕРАКОМ ЕООД за идентификация на абонати/потребители;
- други лични данни, предоставени от Вас или от трето лице при сключване или по време на действие на договор с ТЕРАКОМ ЕООД и по-конкретно: трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес на пълномощник, посочени в документ, в който сте го упълномощили да Ви представлява; данни за контакт, лице за контакт; потребителско име, парола (при регистрация в интернет страница на ТЕРАКОМ ЕООД или друга подобна услуга).

Ние обработваме основните Ви лични данни и трафичните Ви данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения. 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 защитаваме Вашите лични данни

За осигуряване на адекватна защита на данните на ТЕРАКОМ ЕООД и неините потребители, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни.

ТЕРАКОМ ЕООД е установила методи по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, които подпомагат процесите по опазване и обезпечаване сигурността на Вашите данни.

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 (10 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). Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими за висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас.

Кога и защо споделяме лични данни с трети лица

Ние предоставяме Ваши лични данни на трети лица, като основната ни цел е да Ви предложим качествено, бързо и комплексно обслужване като се грижим продуктите и услугите, които Ви предлагаме да покриват Вашите очаквания. 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 името на ТЕРАКОМ ЕООД.

- дружества събирачи и/или обезпечавачи вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции, които чрез поръчителство или друг способ обслужват и събират вземания;
- лица, които по възлагане поддържат оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработка на лични данни и необходим за изграждане на мрежата на дружеството и за

- извършване на различни услуги по отчитане, заплащане на услуги и продукти, техническа поддръжка и др.;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предоставим лични данни по силата на действащото законодателство;
 - банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
 - охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност във връзка с обработване на видеозаписите от обекти на ТЕРАКОМ ЕООД;
 - лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител.

Лица, обработващи данните от свое име

- 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 обработването на личните Ви данни

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;
- информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до вас, поне в случаите на автоматизирани решения.

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.

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.

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 преносимост на лични данни

Може да искате от нас да предоставим личните Ви данни, които сте поверили на наша грижа в организиран, структуриран общоприет електронен формат, ако:

- обработваме информацията съгласно договора и базирано на декларацията Ви за съгласие, която може да бъде оттеглена или на договорно задължение и обработването се извършва автоматично.

Право на жалба:

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

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

Адрес: София 1592, бул. Цветан Лазаров No 2

Център за информация и контакти: тел. +359 2 9153518

Електронна поща: kzld@cpdp.bg

Интернет страница: www.cdpd.bg

Заявленията за упражняване на правата 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. Заявлението следва да съдържа:

- име, адрес и други данни за идентифициране на физическо лице;
- описание на искането;
- предпочитана форма за комуникация и действия по чл.15-22 от Регламент (ЕС) 2016/679;
- подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция;
- при подаване на заявление от упълномощено лице се прилага и съответното пълномощно.

Ние се произнасяме по Вашето искане в 30-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 3 месеца. С решението си ние даваме или отказваме достъп и/или исканата от заявителя информация, но винаги мотивираме отговора си.

Уведомление при нарушение сигурността на лични данни

В случаите, когато има вероятност нарушението на сигурността на личните данни да породи висок риск за правата и свободите на физическите лица, Администраторът, без ненужно забавяне, съобщава на субекта на данните за нарушението на сигурността на личните данни. Съобщението следва да бъде дадено на ясен и прост език, да дава информация за естеството на нарушението на сигурността на личните данни и да съдържа най-малко информацията относно:

- името и координатите за връзка на Администратора или на друга точка за контакт, от която може да се получи повече информация;
- евентуалните последици от нарушението на сигурността на личните данни;
- предприетите или предложените от Администратора мерки за справяне с нарушението на сигурността на личните данни, включително по целесъобразност мерки за намаляване на евентуалните неблагоприятни последици.

ТЕРАКОМ ЕООД, е изготвила настоящата „Политика за защита на лични данни“ въз основа на действащото законодателство и с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета (GDPR) както и Закон за защита на лични данни(ЗЗЛД) на Република България.