

Политика за защита на личните данни

на „Родопи БГ НЕТ“ ООД

1. Информация за нас

„Родопи БГ НЕТ“ ООД е дружество с ограничена отговорност, със седалище и адрес на управление: гр. Велинград, ул. „Лиляна Димитрова“ № 3, ЕИК 112628035 и ИН по ДС BG112628035, тел. За контакти - 359/51914, e-mail – office@rodopibg.net

2. Защита на лични данни

Защитата и сигурността на данните, които сте ни предоставили е много важна за нас. 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.

Настоящата Политика за защита на личните данни се основава на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Регламент (ЕС) 2016/679“).

3. Какви данни обработваме

3.1. Данни, необходими за идентификация на насрещната страна и изпълнение на договорните задължения между страните:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец;
- адрес/и;
- телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност.

3.2. Данни, които се генерират в процеса на предоставяне на услугите:

- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност, обем на пренесените данни.
- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на периодичните сметки; стойност на ползваните услуги, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- данни за местоположението – данни, които се обработват за определяне на географското местоположение на крайното устройство; IP адрес на крайно устройство;

- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вид и модел , мрежов адрес (MAC), сериен номер;

4. Защо обработваме Вашите лични данните

4.1. За сключване или изпълнение на договор за електронни съобщителни услуги:

- идентифициране на клиент при: сключване, изменение, допълнение и прекратяване на договор за електронно съобщителни услуги;
- идентифициране на потребител/клиент при изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, плащане на сметки, подаване и отговор на оплакване/жалба;
- актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- анализ на клиентска история и изготвяне на потребителски профил (обем и вид потребление, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта при заявено клиентско желание за изменение на предоставени услуги;
- разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;
- изготвяне на предложения за сключване на договори;
- обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби;
- корекции на дължими суми при наличие на основание за това;
- техническо съдействие за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп до платформите за електронно обслужване;
- техническа поддръжка и отстраняване на повреди и всякакви технически проблеми - на място и/или чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугите;
- възстановяване на спрени поради неплащане услуги;
- плащане на сметки, разсрочване, отсрочване на дължими суми;
- проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- гаранционно, следгаранционно и сервизно обслужване на устройства.

4.2. За изпълнение на законови и нормативни задължения

- предоставяне на информация на Комисия за регулиране на съобщенията (КРС), съгласно законовите и нормативните изисквания;
- предоставяне на информация на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД), съгласно законовите и нормативните изисквания;
- предоставяне на информация на Комисия за защита на потребителите (КЗП), съгласно законовите и нормативните изисквания;
- 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 с изискванията на приложимите към производството процесуални и материалноправни нормативни актове;
- изпълнение на задължения във връзка с продажбата от разстояние, продажбата извън търговския обект, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- издаване на фактури;

- управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;
- предоставяне на информация на Дирекция „Национална система 112“, съгласно закони и нормативни изисквания.

4.3. С оглед наш легитимен интерес:

- за изготвяне и отправяне на предложения и оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията (цените) на текущо използвани услуги .

5. Категориите получатели на лични данни извън дружеството – кои трети лица получават достъп до Вашите данни:

5.1. Лица, обработващи данните от името на Родопи БГ НЕТ

- дружества-кредитни агенции, за целите на първоначална и текуща кредитна оценка;
- дружества събирачи на вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции;
- пощенски и куриерски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- лица, предоставящи сервизна поддръжка на крайни устройства;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предоставим лични данни по силата на действащото законодателство и нормативна уредба;
- 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.

5.2. 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.

6. Какъв е срокът за съхранение на личните Ви данни и кога ги изтриваме

Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани:

Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на услуга се съхраняват за срок от 6 месеца от прекратяването на действието на договора или до окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните.

Трафични данни, обработвани по силата на Закона за електронните съобщения за целите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления, както и за осъществяване на операции по издирване и спасяване на лица, се съхраняват от Родопи БГ НЕТ за срок от 6 месеца.

Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за осъществяване на данъчно – осигурителния контрол, като, но не само – фактури, дебитни, кредитни известия, приемо-предавателни протоколи, договори за предоставяне на услуги и др. се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото

законодателство не предвижда по-дълъг срок.

Моля да имате предвид, че няма да изтрием Ваши лични данни, ако те са необходими за всяка съдебно, административно производство или производство по разглеждане на Ваша жалба.

7. Какви са Вашите права

Вие имате следните права във връзка с обработване на личните Ви данни:

7.1. Право на достъп

Вие имате право да поискате:

- информация за това дали и как 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;

7.2. Право на коригиране

Вие имате право да изискате да се коригират личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

7.3. Право на изтриване

Вие имате право да изискате да се изтрият личните Ви данни, само в някои от следните случаи:

- същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;
- оттеглили сте съгласието /възразили сте за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;
- обработването на данните е признато за незаконно;
- националното или европейското законодателство изискват това.

7.4. Право на ограничаване

Вие имате правото да изискате да се ограничи обработването на личните Ви данни в някои от следните случаи:

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

7.5. Право на преносимост

Вие имате правото да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте ни поверили в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат ако:

- обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение; и обработването се извършва по автоматизиран начин.

7.6. Право на възражение и жалба

Ако считате, че Родопи БГ НЕТ нарушава нормативната уредба при събиране, съхраняване и обработване на лични данни имате право да подадете жалба до нас. Ние ще отговорим на Вашата жалба в срок до 1 месец.

Имате право и да подадете жалба до Комисията за защита на личните данни в случай, че считате че правата Ви във връзка с обработването на личните Ви данни са нарушени. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.

7.7. Оттегляне на съгласие за обработка на лични данни

Имате право по всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие като заявите Вашето желание в офиса на Родопи БГ НЕТ.

7.8. Упражняване на Вашите права.

Вие може да упражните правата си като подадете изрично писмено заявление в офиса на Родопи БГ НЕТ. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.

8. Задължително ли е предоставянето на лични данни на Родопи БГ НЕТ и какви са последиците при отказ за предоставяне на такива

За да сключим договор с Вас и за да Ви предоставяме услуги, ние се нуждаем от определени данни, които са необходими за сключване и изпълнение на съответния договор за услуги, както и за изпълнение на нашите нормативните задължения.

Непредоставянето на следните данни пречатства възможността за сключване на договор за услуги между Родопи БГ НЕТ и Вас:

- три имена, ЕГН, ЛЧН, адрес;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред нас.

9. Автоматизирано обработване на лични данни – Профилиране

Родопи БГ НЕТ не извършва Профилиране – Автоматизирано обработване на личните Ви данни.

10. Нарушение на сигурността на личните данни

При нарушение на сигурността на личните данни Родопи БГ НЕТ уведомява КЗЛД в срок до 72 часа от узнаване на нарушението.

11. Изменения на настоящата Политика

Всички изменения в Политиката за защита на личните данни ще бъдат публикувани на електронната страница на дружеството : www.rodopibg.net

Настоящата политика е последно актуализирана на 20.05.2018 г.