

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА ПРИ ОБРАБОТВАНЕ НА
ЛИЧНИТЕ ДАННИ В “КОМНЕТ БЪЛГАРИЯ ХОЛДИНГ” ООД, ЕИК 102151443
(„Политика за поверителност“)**

“КОМНЕТ БЪЛГАРИЯ ХОЛДИНГ” ООД, ЕИК 102151443, наричано по-долу за краткост **КОМНЕТ** зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги. Настоящата Политика за поверителност 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 и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Регламент (ЕС) 2016/679“).

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, и ще бъде достъпно в търговските обекти на дружеството и неговите партньори. Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от **КОМНЕТ**, включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа;

1. Обработка и отговорност за личните Ви данни:

“КОМНЕТ БЪЛГАРИЯ ХОЛДИНГ” ООД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК **102151443**, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. **КОМНЕТ** е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. **КОМНЕТ** е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни. Можете да се свържете с предприятието на адреса му на управление: **гр. Бургас, ул. „Константин Величков“ 34, ет. 5**. По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните в **КОМНЕТ** на следните координати за връзка: **e-mail: anignostov1@abv.bg, име: Стоян Христов Анигностов, тел: 0887835546**.

2. **КОМНЕТ** обработва следните данни на описаното по долу правно основание и конкретни цели:

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания **КОМНЕТ** обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на **КОМНЕТ** и клиента:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон;

- три имена, ЕГН, на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред **КОМНЕТ**;

- данни по документ за самоличност;

- данни, събирани при плащане, направено към **КОМНЕТ** – банкова информация, събирана при плащане, направено към КОМНЕТ;

Б) Данни, изготвени и генерирани от **КОМНЕТ** в процеса на предоставяне на услугите:

- данни, генерирани във връзка с потребление на услугата;

- потребителско име;

- 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

- видеозапис при посещение в помещенията на **КОМНЕТ**, изготвен с цел безопасност и социална сигурност;

- IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, както и при ползване на интернет услуги;

- запис на глас при обаждане на денонощния телефон за обслужване на клиенти, с цел подобряване на предоставяните услуги.

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги. **КОМНЕТ** обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обект, единен телефонен номер за обслужване на клиенти, онлайн платформа, продажба от разстояние, обекти и телефонни оператори на контактни центрове, представители и дистрибутори на услуги, електронна форма за контакт;

- 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.

- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и **КОМНЕТ** от нетипичен трафик, (измами и злоупотреби от трети лица); оставащи включени услуги; стойност по фактура. Разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;
- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- 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 и детайлизирани справки;
- Техническа поддръжка и отстраняване на повреди и всякакви технически проблеми - на място и чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата. Възстановяване на услуги, спрени поради неплащане;
- Плащане на сметки, разсрочване, опрощаване, отсрочване на дължими суми;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- Извършване на обработка от обработващи данните - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- Осигуряване защита и сигурност на мрежата на **КОМНЕТ**;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, **КОМНЕТ** обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Управление на предоставени съгласия;
- Съгласуване на скици и проекти преди реализация на инвестиционни проекти;
- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на Услугите;
- Извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;
- Предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията, на Комисията за защита на потребителите и на Комисията за защита на личните данни, във връзка с изпълняване на задълженията, произтичащи от съответните закони;

- Предоставяне на информация на съда и трети лица в рамките на производства пред съд;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;
- За удостоверяване на възраст в случай, че такава се изисква по закон.

В) **КОМНЕТ** обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- За получаване и/или предоставяне на информация/оферти за продукти и услуги на трети лица, ако такава информация е изрично поискана от Вас или ако Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация.

Г) **КОМНЕТ** обработва данните Ви и за целите на следните свои легитимни интереси:

- Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг, ползвани услуги и изразени предпочитания с цел: - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент, с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента, - подготовка на информацията, публикувана на интернет страницата ни, по най-подходящия за Вас и Вашето крайно устройство начин с оглед максимално улеснен и полезен достъп до това съдържание за клиентите на **КОМНЕТ**;
- Обработване на данните от Вашите сметки/фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи както достоверен анализ на наши продукти и услуги, така и оценка на тяхната полезност за потребителското търсене.
- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид - **КОМНЕТ** извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

3. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни:

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с **КОМНЕТ** – обработват личните Ви данни от името на **КОМНЕТ** или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни

- Дистрибутори и агенти на **КОМНЕТ**, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на **КОМНЕТ**;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;

- Лица, извършващи консултантски услуги в сферата на защита на личните данни.
- Лица, обслужващи счетоводно **КОМНЕТ**.

3.2. Други администратори на лични данни, на които **КОМНЕТ** предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име:

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от **КОМНЕТ** предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например, но не само – български съд или съд на друга държава, различни надзорни/регулаторни органи – Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред, НАП, МВР;

4. Срок за съхранение на личните данни.

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 срока на действие на договора и до окончателно уреждането на всички финансови отношения между страните;

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 се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

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

Запис на глас – телефонните разговори – 6 /шест/ месеца от провеждане на разговора;

Картина (Видеозапис) – до изчерпване на дисковото пространство на записващото устройство, но не повече от един месец от създаване на записа.

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от **КОМНЕТ** и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

По отношение Вашите лични данни имате следните права:

5.1. да получите достъп до личните Ви данни и информация, от вида, която сме включили в тази Политика за поверителност по отношение на въпросните данни. Може да поискате от **КОМНЕТ** информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;

5.2. да изискате да се коригират личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

5.3. да изискате да се изтрият личните Ви данни, само в някой 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;

5.4. да изискате да се ограничи обработването на личните Ви данни в някой от следните случаи:

- при оспорване точността на личните Ви данни за срока, необходим на **КОМНЕТ** да провери точността на данните;
- установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети;
- желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че **КОМНЕТ** не се нуждае повече от тях за целите на обработката, тъй като ще ги използвате за установяването, упражняването или защитата на Ваши правни претенции;
- при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му;

5.5. да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от **КОМНЕТ** в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и прехвърлянето им на друг администратор на лични данни. Правото Ви на преносимост касае лични данни, за които са налице следните условия:

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

5.6. да възразите пред **КОМНЕТ** по всяко време и по Ваши лични причини с оглед конкретната ситуация, срещу обработването лични данни, отнасящи се до Вас, което е основано на необходимостта от изпълнение на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са ни предоставени, или за които сме посочили, че обработваме за наш легитимен интерес. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за целите на директния маркетинг, включително и профилирането с тази цел, **КОМНЕТ** ще прекрати обработването им за

посочената цел. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, **КОМНЕТ** ще Ви отговори в разумен срок, но не по-дълъг от един месец, дали намира същото за основателно и съответно дали ще прекрати обработването на съответните лични данни за тези цели.

5.7. по всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие като заявите изричното си желание чрез търговската мрежа и каналите за комуникация с **КОМНЕТ**.

5.8. да изпратите 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. В случай, че изрично не е посочен конкретен начин, за да упражните правата си следва да подадете изрично писмено заявление във всеки един търговски обект на **КОМНЕТ**.