

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

„Ретел“ ЕАД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 175461795, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. РЕТЕЛ е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. РЕТЕЛ е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

Обработване на лични данни на абонатите:

1. В зависимост от конкретните цели и основания РЕТЕЛ ЕАД обработва посочените по долу данни, самостоятелно или в комбинация помежду им.

Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на РЕТЕЛ ЕАД и клиента:

- три имена, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;
- данни за ползваните от Вас услуги;
- информация за собствеността в мястото, където ще се доставят услугите, според договора /събиране на данни за абоната на нов договор - дали абонатът сключил договор за телекомуникационна услуга е собственик, наемател, или не на имота, за който се отнася сключвания договор за доставка на съответната телекомуникационна услуга/ с оглед на обслужването и доставката на заявената услуга от абонат до съответния имот, в който тя му се предоставя от РЕТЕЛ ЕАД;

2. Данни, изготвени и генерирани от РЕТЕЛ ЕАД в процеса на предоставяне на услугите:

- номер на услуга, клиентски номер, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- видеозапис при посещение в касовите салони и/или централния ни офис на РЕТЕЛ ЕАД, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване и охрана на служителите и посетителите в търговските обекти на РЕТЕЛ ЕАД;
- 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, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

Цели и правни основания за обработване на личните данни:

1. Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги – РЕТЕЛ ЕАД обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги ; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове.

- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- Техническа поддръжка и отстраняване на повреди и всякакви технически проблеми на място и чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата.
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Извършване на обработка от обработващи данните с оглед на изпълнение на валиден договор за услуга - възлагане, отчитане, приемане, заплащане; Възстановяване на услуги, спрени поради неплащане;

2. В изпълнение на свои законови задължения и легитимни интереси, РЕТЕЛ ЕАД може да обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- 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;

3. РЕТЕЛ ЕАД може да обработва данните Ви, също и за целите на следните наши легитимни интереси:

- Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги
- Изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите, сключени с тях за доставка на съдържание, което предоставяме на своите абонати.

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

- Лица, предоставящи услуги като контактен център за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;
- Лица, осъществяващи дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

Срок за съхранение на лични данни

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

1. 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;

2. 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.

Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от РЕТЕЛ ЕАД и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

Като наш клиент и по отношение Вашите лични данни имате следните права:

* да подадете възражение до администратора РЕТЕЛ ЕАД срещу обработването на личните Ви данни;

* 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 РЕТЕЛ ЕАД информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни. За целта е необходимо подаване на писмено заявление до обработващия лични данни, в това число и по електронен път лично. Заявлението следва да съдържа следната минимално информация - име на лицето и други данни, които го идентифицират – длъжност, договор, описание на искането, предпочитана форма за предоставяне достъпа до лични данни (посочване на една от следните възможности - устна справка, писмена справка, предоставяне на копие от исканата информация) подпис, дата и адрес на кореспонденцията или електронен адрес; пълномощно – когато заявлението се подава от упълномощено лице. Заявлението се завежда в общия входящ регистър на администратора. Срокът за разглеждане на заявлението и произнасяне по него е 14-дневен от деня на подаване на искането, съответно 30-дневен, когато е необходимо повече време за събиране личните данни на лицето с оглед възможни затруднения в дейността на администратора. Когато данните не съществуват или не могат да бъдат предоставени на определено правно основание, на заявителя се отказва достъп до тях с мотивирано решение. Отказът за предоставяне на достъп до съхранявани лични данни по този ред може се оспорва от лицето пред Комисията за защита на личните данни;

* да изискате да се коригират личните Ви данни, когато са неточни, непълни, остарели, или следва да се допълнят с оглед на целите на обработката;

* да изискате да се изтрият личните Ви данни (правото „да бъдеш забравен“), в някой от следните случаи:

1. същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;
2. оттеглили сте съгласието (възразили сте изрично за тяхната обработка и операторът РЕТЕЛ ЕАД няма друго легитимно основание за съхраняването и обработването им);
3. обработването на личните Ви данни е признато за незаконно от компетентен административен или съдебен орган;
4. националното или европейското законодателство изискват това;

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

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

* да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат, и които Вие сте ни предоставили, включващо получаването им от РЕТЕЛ ЕАД 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:

1. обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие, или на договорно задължение;
2. обработването се извършва по автоматизиран начин.

* да потърсите защита по съдебен или административен ред, в случай, че според Вас правата Ви на субект на лични данни са били нарушени, независимо кой съхранява и обработва личните Ви данни. Необходима информация за органа за защита, във връзка със събирането и обработката на лични данни: Комисия за защита на личните данни Адрес: София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2 GPS координати: N 42.668839 E 23.377495 Електронна поща: kzld@cpdp.bg Интернет страница: www.cdpd.bg Факс – 029153525. Център за информация и контакти - тел. 02/91-53-518

3. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на РЕТЕЛ ЕАД и какви са последиците от такъв отказ (възражение срещу съхраняването и обработването на личните Ви данни): За да сключим договор с Вас и за да Ви предоставяме заявените от Вас услуги, ние се нуждаем от определени данни, които са необходими за сключване и изпълнение на съответния договор, както и за изпълнение на нормативните задължения на РЕТЕЛ ЕАД. Непредоставянето на следните данни (или последващ отказ или оттегляне на съгласие за съхраняване на следните лични данни) препятства възможността РЕТЕЛ ЕАД да сключи договор с Вас (или да продължава с Вас договорните отношения):

- три имена, адрес за връзка, телефон за връзка

Мерки за защита при обработване на личните данни:

Правилата за защита при обработване на лични данни регламентират технически мерки на РЕТЕЛ ЕАД, които:

*отхвърлят достъпа на неоторизирани лица до оборудването за обработка на данни – контрол на достъпа до оборудване;

- *предотвратяват неоторизираното четене, копиране, промяна или унищожаване на информационни носители – контрол на информационните носители;
- *предотвратяват неоторизираното добавяне, въвеждане, преглеждане, промяна или заличаване на съхранени лични данни – контрол по съхраняването;
- *предотвратяват използването му от неоторизирани лица, използващи комуникационно оборудване за данни – контрол на потребителите;
- *гарантират, че лицата, които са оторизирани да ползват система за автоматизирана обработка на данни, имат достъп само до данните, включени в обхвата на техния достъп – контрол на достъпа до данни;
- *осигуряват възможността за проверка и установяване до кои органи са били или могат да бъдат изпратени или предоставени личните данни чрез използване на комуникационно оборудване за данни – контрол на комуникациите;
- *осигуряват възможност за последваща проверка и установяване какви лични данни са въведени в системите за автоматизирана обработка на данни, кога и от кого са въведени данните – контрол на въвеждане;
- *предотвратяват неоторизирано четене, копиране, промяна или изтриване на лични данни при трансфер на лични данни или превозване на носители на данни – контрол при транспортиране;
- *осигуряване на възможност инсталираните системи да могат да се възстановят в случаи на прекъсване на функционирането – възстановяване;
- *осигуряват правилното функциониране на системата, докладване на появата на грешки във функциите (надеждност) и гарантират, че съхранените данни не могат да бъдат повредени чрез неправилно функциониране на системата – интегритет.

При автоматичната обработка на лични данни се осъществяват технически мерки за защита срещу:

- *неоторизирано четене, възпроизвеждане, промяна или премахване на носителя на данните;
- *неоторизирано въвеждане, промяна или заличаване на съхранени лични данни;
- *неоторизирано използване на системите за лични данни чрез средства за пренос на данни;
- *неоторизиран достъп до лични данни.

Служителите на РЕТЕЛ ЕАД, обработващи лични данни, вземат мерки за гарантиране на надеждност при обработването, като осъществяват технически и организационни мерки за защита на личните данни.

Актуализация на лични данни – какво представлява и как се извършва актуализация на съхранявани лични данни:

Актуализация на лични данни представлява допълнение или изменение на съществуваща информация в дружеството. Актуализация на лични данни се извършва:

- * по искане на лицето, за което се отнасят личните данни, когато то е установило, че е налице грешка или непълнота в тях, и удостовери това с документ;
- * по инициатива на обработващия лични данни – при наличие на документ, даващ основание за актуализация;

*при установена грешка при обработката на личните данни от страна на обработващия лични данни;

При актуализация на лични данни в досието на съответното лице се отразяват регистрационния номер на документа, източник на данните за актуализацията, дата на актуализацията. Актуализацията се извършва от лицето, обработващо личните данни.

Достъп на държавни и съдебни органи до съхранявани от РЕТЕЛ ЕАД лични данни

Достъпът на специализирани контролни, надзорни и съдебни органи до личните данни на лицата съхранявани от РЕТЕЛ ЕАД е правомерен с оглед на изпълнение на техните функции и правомощия, предоставени им със закон.

Правомерен е и достъпът на ревизиращите държавни органи, надлежно легитимирани се със съответни документи – писмени разпореждания на съответния орган, в които се посочва основанието, имената на лицата, когато за целите на дейността им е необходимо да им се осигури достъп до лични данни на персонала или на клиентите.

Не се изисква съгласие на лицето, ако обработването на неговите лични данни се извършва само от администратора или под контрола на компетентен държавен орган за лични данни, свързани с извършване на престъпления, на административни нарушения и на непозволенни увреждания.

Във всички случаи искането да бъде предоставян достъп до съхранявани лични данни следва да бъде мотивирано, с посочване на основанието за искането, необходимостта и легитимните цели за предоставяне на достъп до лични данни, както и обемът на данните до които се иска достъп. Решението си за предоставяне или отказване на достъп до лични данни за съответното лице администраторът РЕТЕЛ ЕАД съобщава на третите лица в 30-дневен срок от подаване на молбата, респ. искането.