

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, ОБРАБОТВАНИ В „БОРЯНА“ ЕООД ПРИ И ПО ПОВОД ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

Данни за администратора:

„БОРЯНА“ ЕООД е дружество, регистрирано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 817073523, със седалище и адрес на управление: гр.Дряново, ул. „Трети март“ 12.

Данни за контакт с „БОРЯНА“ ЕООД:

Местоположение:

Държава: България

Адрес: П.К. 5370, гр. Дряново, ул. „Трети март“ 12

Телефон: +359 676 7 44 33, +359 88 666 1 777

Ел. поща: office@borianagroup.com

Интернет страница: www.borianagroup.com

Данни за контакт с Длъжностно лице по защита на личните данни:

Ел. поща: dpo@borianagroup.com

Телефон: +359 676 7 21 72

1. „БОРЯНА“ ЕООД, като предприятие предоставящо електронни съобщителни услуги, спазвайки националното и европейското законодателство събира, обработва и съхранява лични данни в зависимост от конкретните цели и основания.

1.1. Лични данни предоставени от Вас, необходими за идентификация и контакт при изпълнение на договорни задължения:

- Три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице;
- Три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред дружеството;
- Три имена, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща на лица, посочени като лица за контакт на юридически лица;
- Три имена, ЕГН и адрес на лица, посочени като получатели на фактури;
- Данни за ползваните от Вас услуги предоставяни от „БОРЯНА“ ЕООД.

1.2. Данни изготвени и генерирани от „БОРЯНА“ ЕООД в процес на предоставяне на услугите:

- Номер на услугата, абонатен номер;
- Данни необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност – вид на използваната услуга, стойност на ползваните услуги; информация за избрания от вас начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;

- Данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система;
- IP адрес при ползване на интернет услуги;
- Видеозапис при посещение в център за работа с клиенти на „БОРЯНА” ЕООД, оборудван със система за видеонаблюдение с охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговския обект на „БОРЯНА” ЕООД;
- 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, заявления и друга обратна връзка, която получаваме от вас.

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

2.1. Обработването на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги, в което „БОРЯНА” ЕООД е страна.

„БОРЯНА” ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиентите при: Преддоговорни отношения, сключване, изменение и прекратяване на договор и допълнителни споразумения към тях при избор на услуги, разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, плащане на сметки, адресиране на жалби. Идентифицирането на клиент се извършва по търговски и комуникационни канали – търговски обект, телефонен номер за обслужване на клиенти – 0889343435, 0676 7 52 51, адрес на електронна поща за обслужване на клиенти – support@boriananet.com;
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- Проверка за ползваните услуги и абонаментни планове по Ваше искане с цел разяснение на фактури, месечни такси и предоставяне на справки за ползваните и прекратени услуги;
- Обслужване и отговор на клиентски запитвания/жалби;
- 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;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- Осигуряване на защита и сигурност на мрежата на „БОРЯНА” ЕООД.

2.2. В изпълнение на свои законови задължения, „БОРЯНА” ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

- Предложения за сключване на договори;
- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Издаване на фактури;

- 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;
- Осигуряване на телефонна справочна услуга;
- Предоставяне на законова гаранция на закупените от център за работа с клиенти, на „БОРЯНА“ ЕООД крайни устройства.

2.3. „БОРЯНА“ ЕООД обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- За получаване и/или предоставяне на информация/оферти за продукти и услуги, ако такава информация е изрично поискана от Вас или ако Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация.

2.4. „БОРЯНА“ ЕООД обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- **За целите на директния маркетинг** - с цел отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент, като: предложение за промяна на абонаментния план и/или добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента;
- **Съдебно и извънсъдебно събиране на вземания** - в случаите, когато е необходимо да се съберат неплатените задължения на абонатите към „БОРЯНА“ ЕООД;
- **Изпълнение на одит** от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание към „БОРЯНА“ ЕООД.
- **Охрана и осигуряване на защита** на имуществото, интересите и сигурността на „БОРЯНА“ ЕООД, негови посетители и служители. „БОРЯНА“ ЕООД използва оборудване за видеонаблюдение.

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

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с „БОРЯНА“ ЕООД – обработват личните Ви данни от името на „БОРЯНА“ ЕООД или имат пряк /косвен достъп до личните Ви данни:

- Лица, които по възлагане на „БОРЯНА“ ЕООД поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Банките, обслужващи плащанията извършени от Вас.

3.2. Други администратори на лични данни, на които „БОРЯНА“ ЕООД 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 изискат от „БОРЯНА“ ЕООД предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – 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.

4. 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 уреждане на всички финансови отношения между страните;
- **Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за осъществяване на данъчно – осигурителен контрол, одит и последващи инспекции**, като но не само – фактури, дебитни, кредитни известия, приемо-предавателни протоколи, договори за предоставяне на услуги и др. се съхраняват - 10 години, считано от 1 януари на отчетния период, следващ отчетния период за който се отнасят съгласно чл.12 ал. 1 по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни;
- **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 „БОРЯНА” ЕООД за срок от 6 месеца;
- **Личните данни, обработвани във връзка с получено заявление с искане за достъп до личните Ви данни** – 5 години от изготвяне на отговора на заявлението за достъп до лични данни;
- **Картина (Видеозапис)** – до 60 дни от създаване на записа.

5. Права на субектите на данни във връзка с обработването на личните данни от „БОРЯНА” ЕООД и предприемане на необходимите действия за тяхното упражняване.

Като наш клиент и 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 „БОРЯНА” ЕООД 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 „БОРЯНА” ЕООД 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 „БОРЯНА” ЕООД 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 „БОРЯНА” ЕООД 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:

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

5.6. Да **възразите** пред „БОРЯНА” ЕООД по всяко време и по Ваши лични причини с оглед конкретната ситуация, срещу обработването на 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, „БОРЯНА” ЕООД ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, „БОРЯНА” ЕООД 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;

5.8. Да изпратите **жалба** направо до надзорния орган, като компетентният за това орган е Комисия за защита на личните данни, адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2 (www.cpdp.bg) в случай, че считате че правата Ви във връзка с обработването на личните Ви данни са нарушени.

Правото си на достъп може да упражните по един от следните начини:

- ✓ като посетите център за работа с клиенти на „БОРЯНА” ЕООД и подадете писмено заявление по образец с искане за достъп до личните Ви данни;
- ✓ като подадете заявление по образец с искане за достъп до личните Ви данни, подписано с квалифициран електронен подпис, до e-mail на длъжностното лице по защита на данните в „БОРЯНА” ЕООД dpo@borianagroup.com.

Образец с искане е достъпен на интернет страницата на дружеството осъществяващо електронни съобщителни услуги www.boriananet.com и в централите за обслужване на клиенти на „БОРЯНА” ЕООД. Образец с искане може да бъде подадено лично от Вас и от друго лице, което предостави нотариално заверено пълномощно. Моля, имайте предвид, че с цел осигуряване на защита на личните Ви данни, при подаване на искането и при

получаване на копие от личните Ви данни в център за обслужване на клиенти на „БОРЯНА“ ЕООД Вие или упълномощеният Ви представител трябва да се идентифицирате с документ за самоличност.

За да бъде обработено Вашето заявление за достъп, трябва да попълните следната информация:

- ✓ Трите Ви имена;
- ✓ ЕГН/ЛНЧ/ЛН;
- ✓ Трите имена и ЕГН/ЛНЧ/ЛН на пълномощник (ако искането се подава от такъв);
- ✓ Форма за получаване на изисканата информация;
- ✓ Начин за получаване на изисканата информация;
- ✓ Подпис на заявителя.

Отговор на искането за достъп до лични данни можете да получите по ваш избор:

- ✓ като писмена справка;
- ✓ на копие на предоставен от Вас технически носител;
- ✓ по електронен път на посочен от Вас електронен адрес за кореспонденция.

Отговорът на подаденото от Вас искане за достъп до лични данни можете да получите по ваш избор: в център за обслужване на клиенти на „БОРЯНА“ ЕООД, на посочен от Вас електронен адрес за кореспонденция или на посочен от Вас адрес с куриер за Ваша сметка.

6. Последници при отказ да предоставите личните Ви данни на „БОРЯНА“ ЕООД:

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 „БОРЯНА“ ЕООД.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността „БОРЯНА“ ЕООД да сключи договор с Вас:

- ✓ Три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице;
- ✓ Три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред дружеството.

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт:

www.boriananet.com

Тази политика е последно осъвременена на 08.11.2018 г.