

## **ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАНИ**

**в „Нет ТВ Кейбъл” ЕООД**

**(„Политика за поверителност“)**

„Нет ТВ Кейбъл” ЕООД 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 и осъществяване на други, свързани с това дейности.

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, достъпно чрез нашия уебсайт: <http://www.ntvc.net>

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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД, или участвате в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Нет ТВ Кейбъл ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи.

### **1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни**

„Нет ТВ Кейбъл” ЕООД („ние”) е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 202777099, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

Нет ТВ Кейбъл ЕООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги.

Нет ТВ Кейбъл ЕООД е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление:

гр. Перник 2300, ул. "Отец Паисий" No 36

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате към Нет ТВ Кейбъл ЕООД на следните координати за връзка: имейл: [personal\\_data\\_ntvc@abv.bg](mailto:personal_data_ntvc@abv.bg); тел. + 359 89 990 6550.

## **2. Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме**

### **2.1. В зависимост от конкретните цели и основания Нет ТВ Кейбъл ЕООД 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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД и клиента:**

- 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 за контакт;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Нет ТВ Кейбъл ЕООД;
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на Нет ТВ Кейбъл ЕООД;
- данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Нет ТВ Кейбъл ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;

#### **Б) Данни, изготвени и генерирани от Нет ТВ Кейбъл ЕООД 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;
- 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 - идентификационен номер на устройството, вид на предоставяна услуга, точки на взаимно свързване, необходими за определяне стойността на услугата;
- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга; стойност на ползваните услуги; информация за избория 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;
- гласов запис на телефонните разговори с оператор на 0700 12 800 във връзка с искания за изменения или допълнения по договора за услуги, заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;
- гласов запис на телефонните разговори, инициирани от наш оператор от контактен център при предлагане на услуги или сключване

на договор от разстояние;

- видеозапис при посещение в офис и/или централния ни офис на „Нет ТВ Кейбъл“ ЕООД, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

- видеозапис или фотография, изработени в съответствие с предварително обявените условия за участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Нет ТВ Кейбъл ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;

- IP адрес при ползване на интернет услуги;

- 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;

- данни във връзка с предявена рекламация по отношение на закупено от Нет ТВ Кейбъл ЕООД крайно електронно съобщително устройство;

- данни за предпочитаните от Вас 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.**

### **Нет ТВ Кейбъл ЕООД обработва данните Ви за следните цели:**

- **Идентифициране на клиент при:** сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги или при регистриране на предплатена услуга; 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 начини - офис, единен телефонен номер за обслужване на клиенти 0700 12 800, 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 при заявено клиентско желание за изменение на тарифен план, промяна в максималната

граница на потребление;

- **Проверка на обем и вид клиентско потребление** по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и Нет ТВ Кейбъл ЕООД от нетипичен трафик и шокови сметки, (измами и злоупотреби от трети лица) - текуща сметка; 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 офис, 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** настройка на цифров приемник или рутер; Спиране/реактивиране на загубена/открадната/ повредена карта.

- **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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

**Б) В изпълнение на свои законови задължения, Нет ТВ Кейбъл ЕООД обработва данните Ви за следните цели:**

- Изготвяне на предложения за **сключване на договори от разстояние и договори извън офиса**, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;

- **Продажба на вземания от клиенти**; предоставяне на информация за дълга на цесионера - договори, протоколи, месечни сметки/фактури;

- **Справки за продадени задължения по договори за цесия** за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;

- 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/квитанции, 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;

### **В) Нет ТВ Кейбъл ЕООД обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:**

- **Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг** – Нет ТВ Кейбъл ЕООД използва частично автоматизирани алгоритми и методи за оценяване и анализ на някои аспекти от потреблението на клиентите, като например продължителността на сесиите и техния брой в рамките на определен период, 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, като: предложение за промяна на тарифния план и/или добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента, както и

- измерване и оценка на ефективността на рекламата ни с оглед адаптиране и оптимизиране на рекламното съдържание към нуждите на клиентите ни;

- 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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

- Обработване на данните от Вашите сметки/фактури/квитанции за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи както достоверен анализ на разнообразието от наши продукти и услуги, така и оценка на тяхната полезност за потребителското търсене.

• **Подробен анализ на данните за потреблението, предпочитанията и поведението на клиентите (автоматична обработка в криптиран вид)** – Нет ТВ Кейбъл ЕООД извършва посочения анализ, използвайки данните анонимно и във вид, който не

позволява лесна идентификация на субекта на данни или същата е невъзможна, с цел развитие и усъвършенстване на продуктовете си гама от услуги. Анализът на поведението на определени типове клиенти, разделени по различни критерии, като, но не само пол, възраст, местоживееене, би могло да послужи до разработване на нови продукти/тарифни планове, които максимално да отговорят на нуждите на настоящи и бъдещи клиенти. Посоченият анализ може да се използва и за подобряване на обслужването на клиентите, чрез разработване на подходи за контакт, реструктуриране на вътрешните функционални звена в компанията, които ги обслужват, а понякога и с цел предотвратяване на измами, водещи до финансови загуби за Нет ТВ Кейбъл ЕООД.

- **Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид** - Нет ТВ Кейбъл ЕООД извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовете си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

- **Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги** – Нет ТВ Кейбъл ЕООД извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;

- **Изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание** – във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание Нет ТВ Кейбъл ЕООД

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

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

- **Транспортни/куриерски фирми** с оглед изпълнение на договорните ни задължения по доставяне на договори на хартиен носител и /или закупени/ ремонтирани стоки;

- **Дистрибутори и агенти на Нет ТВ Кейбъл ЕООД**, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

- Лица, които по възлагане на Нет ТВ Кейбъл ЕООД **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за обработване на личните Ви данни;

- Лица, предоставящи услуги по **сервизна поддръжка на крайни устройства**;

- **Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения** от името на Нет ТВ Кейбъл ЕООД.

- 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;
- Охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на Нет ТВ Кейбъл ЕООД и/или поддържащи други регистри в процеса на осигуряване на пропускателния режим в същите обекти;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

### **3.2. Други администратори на лични данни, на които Нет ТВ Кейбъл ЕООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име**

**Цесионери** – страна по договори за цесия, с които Нет ТВ Кейбъл ЕООД прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

**Компетентни органи**, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Нет ТВ Кейбъл 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. За какъв срок се съхраняват личните Ви 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;

**След прекратяване на договорните отношения** 6 месеца – във връзка със законовото задължение по чл.251б ЗЕС

**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 в срока определен от Закона за счетоводство или друг нормативен акт или до датата, до която може да бъде оспорен.

**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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД за срок от 6 месеца.

Нет ТВ Кейбъл ЕООД може да съхранява някои от личните Ви данни, включително и трафични и за по-дълъг срок до изтичане на

съответната погасителна давност с цел защита при евентуални претенции на клиенти във връзка с изпълнение/прекратяване на договор за предоставяне на услуги, както и за по-дълъг срок в случай на вече възникнал правен спор във връзка с изложеното до окончателното му решаване с влязло в сила съдебно /арбитражно решение.

**Запис на глас** – телефонните разговори – 1 месец от провеждане на разговора;

**Картина (Видеозапис)** – до 14 дни от създаване на записа.

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

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 Нет ТВ Кейбъл 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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД да провери точността на данните;
- ✓ установено е неправомернообработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети;
- ✓ желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Нет ТВ Кейбъл 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 Нет ТВ



Кейбъл 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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД 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, Нет ТВ Кейбъл ЕООД ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, Нет ТВ Кейбъл 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** като заявите изричното си желание чрез офисите и начините за комуникация с Нет ТВ Кейбъл ЕООД.

**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 офис на Нет ТВ Кейбъл ЕООД или да отправите желанието си чрез обаждане на телефон 070012800.

## **6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Нет ТВ Кейбъл ЕООД и какви са последиците от това**

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 Нет ТВ Кейбъл ЕООД.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Нет ТВ Кейбъл ЕООД да сключи договор с Вас:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви

представява пред Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

- данни, събирани при плащане, направено към Нет ТВ Кейбъл ЕООД - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път и другите електронни търговски начини на Нет ТВ Кейбъл ЕООД;

#### **7. Унищожаване на лични данни**

Унищожаването на личните данни след изтичане на съответните срокове следва да е такова, че те да не могат да бъдат възстановени – чрез нарязване или изгаряне, за което се съставя протокол

#### **Линкове**

Сайт може да включва линкове към други уеб сайтове, които са извън нашия контрол. Не можем да носим отговорност за защитата на личните данни или за съдържанието на тези уеб сайтове, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

Тази политика е последно осъвременена на 24.04.2018 г.