

Политика за поверителност и защита на личните данни

на ТЕЛЕКОМС ООД

1. Общи положения

Телекомс ООД зачита неприкосновенността на личния живот на своите клиенти и полага усилия за защита срещу неправомерно обработване на личните данни на физически лица.

Личните данни, необходими за предоставяне на услугите на Телекомс ООД, се събират и обработват в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на личните данни и отснсно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на личните данни).

Настоящата политика е задължителна за всички служители на Телекомс ООД, които обработват лични данни на физически лица.

Настоящата политика е приложима за личните данни на физически лица и представители на юридически лица, които ползват или желая да ползват услугите на Телекомс ООД.

2. Информация за ТЕЛЕКОМС ООД, администратор на лични данни

Телекомс ООД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписвания с ЕИК 103282011, което събира и обработва лични данни при условията на настоящата Политика.

Телекомс ООД е вписано в публичния регистър на Комисия за регулиране на съобщенията като предприятие предоставящо електронни съобщителни услуги.

Телекомс ООД е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закон за защита на личните данни.

Можете да се свържете с Телекомс ООД на адреса на управление: гр. Варна 9010, ул. "Дружба", бл. 7, вх. А, ап. 1; на имейл: office@telecoms.bg и тел +35952300990.

3. Лични данни обработвани от Телекомс ООД

3.1. Данни за идентификация: три имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес, телефон, адрес на електронна поща;

3.2. Трафични данни (мрежови данни): данни необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване; данни за изготвяне на сметки на клиенти, както и за доказване на тяхната достоверност; данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне на географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство;

3.3. Други данни: информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация свързана с него, включително:

- информация за заявки за отстраняване на проблеми, жалби, оплаквания;
- друга обратна връзка, получена от клиент;
- лични данни за контакт – адрес за контакт, телефонен номер, имейл, имена на служители и заемани длъжности, пол;
- предпочитания за услугите, които предоставяме на клиенти;
- всяка банкова и платежна информация получена във връзка с плащанията, направени към Телекомс ООД.

3.4. Друга информация:

- данни предоставяни през интернет страницата на дружеството и приложения;
- информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, Ip адрес;
- лични данни на упълномощен представител на клиента – три имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес;

- потребителско име и парола при регистрация в интернет страница на Телекомс ООД;

- данни за профил в социални мрежи, данни за контакт, лице за контакт.

4. Цели и правни основания за обработване на лични данни

4.1 За изпълнение на договор Телекомс ООД обработва идентификационни данни, трафични данни и други данни предоставени от клиенти за следните цели:

- идентифициране на клиент при преддоговорни отношения, сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги;

- изготвяне и изпращане на поръчки/фактури за ползвани услуги;

- всяко техническо съдействие за поддържане на предоставяните услуги;

- осигуряване на техническото обслужване на мрежите на Телекомс ООД, с оглед предоставяне на качествени услуги;

- изпълнение на заявка за предоставяне на информация относно потребление, разяснения за ползваните услуги, плащане на сметки и адресиране на жалби/оплаквания;

- актуализиране на лични данни или на информация за ползваните услуги по заявка за корекция/изменение на данни /услуги;

- анализ на ползваните услуги с цел определяне на подходяща оферта за сключване на договори;

- обслужване и отговор на оплаквания /запитвания/жалби;

-обработка от обработващ данни при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;

- осигуряване защита и сигурност на мрежата на Телекомс ООД.

4.2. В изпълнение на свои законови задължения Телекомс ООД обработва лични данни, за да спази задължения, които са предвидени в нормативен акт, включително но не само:

- задължения за предоставяне на информация на Комисия за регулиране на съобщенията, на Комисия за защита на потребителите, на Комисия за защита на личните данни, във връзка с изпълнение на задълженията произтичащи от съответните закони;

- задължения предвидени в Закона за счетоводство 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;

- за удостоверяване на възраст в случай, че такава се изисква.

4.3. Телекомс ООД обработва лични данни след предварително писмено съгласие, само ако се нуждае от данни, които са повече от минимално установените данни, необходими за сключване и изпълнение на договор. Съгласието е отделно основание за обработване на лични данни и целта на обработката е посочена в него и не се покрива с другите цели, изброени в настоящата политика.

Предоставено съгласие може да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнение на договорните задължения на Телекомс ООД. За оттегляне на дадено съгласие клиентът трябва да използва данните за контакт с Телекомс ООД.

4.4. Телекомс ООД обработва лични данни и за целите на легитимните си интереси:

- отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на използвани услуги;

- изготвяне на агрегирана статистическа информация за продажбите, услуги, клиенти, мрежови трафик, и други.

5. Категории получатели на лични данни

Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Телекомс ООД обработват лични данни от името на Телекомс ООД или имат пряк/косвен достъп до лични данни:

- лица, които по възлагане на Телекомс ООД поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на лични данни;

- лица, предоставящи услуги по сервизна поддръжка на крайни устройства;

- банките, обслужващи извършени плащания;

- лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

5.2. Други администратори на лични данни, на които Телекомс ООД предоставя лични данни:

- компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Телекомс ООД предоставяне 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 обществения ред.

6. Съхранение на личните данни

Използването на лични данни обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на услуги се преустановява с прекратяване на договора, но данните се съхраняват до една година от прекратяване на договора и/или от окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните.

Лични данни обработвани с цел издаване на счетоводни и 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 други се съхраняват до една година след изтичане на нормативно определения срок за съхранение.

Трафични данни обработвани по силата на Закона за електронни съобщения за срок от 6 месеца.

Картина (видеозапис) – в срок до 30 дни от създаване на записа.

7. Права на субекта на лични данни във връзка с обработването на личните им данни

7.1 право на информация - клиентите имат право да поискат информация за това дали отнасящите се до тях данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите, на които данните се разкриват. В срок до 30 дни от получаване на искане за информация Телекомс ООД предоставя данните или мотивиран отказ. При неоснователни и прекомерни искания Телекомс ООД може да наложи разумна такса;

7.2.право на корекция – когато данните са неточни или следва да се допълнят;

право на изтриване – само ако лични данни не са нужни за целите, за които се обработват; оттеглено е съгласие за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им; обработването на данните е признато за незаконно;

право на ограничено обработване на лични данни – при оспорване точността и верността на данни, за срока необходим на Телекомс ООД да провери точността и верността им; при неправомерно обработване, в случай че клиентът е пожелал ограничено обработване, вместо тяхното изтриване; при отправено възражение срещу обработване на лични данни за срока на проверката на основателността му;

право на преносимост на данните – клиентите имат право да получат лични данни, които са в процес на обработване, които ги засягат и които са предоставили на Телекомс ООД в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четете формат и прехвърлянето им на друг администратор на лични данни. Правото на преносимост касае лични данни, за които са налице следните условия: обработването им се основава на изрично съгласие на субекта на лични данни или договорно задължение и обработването се извършва по автоматизиран начин;

право на жалба – в случай, че клиент прецени, че Телекомс ООД нарушава

приложимата нормативна уредба, очакваме клиентът да се свърже с нас за изясняване на въпроса. Клиентът има право да подаде жалба пред Комисия за защита на личните данни. Считано от 25 май 2018 г. клиентите могат да подадат жалба и пред регулаторен орган, в рамките на Европейския съюз;

право да оттегли своето съгласие за обработка на лични данни, когато обработката им се основава само на съгласие;

клиент може да откаже да предостави личните си данни на Телекомс ООД. Непредоставянето на лични данни пречатства възможността Телекомс ООД да сключи договор с клиент и да предостави услуги, както и да изпълни нормативно вменените му задължения.