**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА ПРИ ОБРАБОТВАНЕ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в “БУРГАСНЕТ” ООД, ЕИК 102912514 („Политика за поверителност“)**

**“БУРГАСНЕТ” ООД, ЕИК 102912514**, наричано по-долу за краткост **БУРГАСНЕТ** 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/EО („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. Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва електронни съобщителни услуги, предоставяни от **БУРГАСНЕТ**, включително и тези, предлагани чрез онлайн платформа;

1. Обработка и отговорност за личните Ви данни:

**“БУРГАСНЕТ” ООД** е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК **102912514**, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. Дружествотое вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги ие 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. „Македония“ 55**. По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на даннитена следните координати за връзка: **e-mail: gdrp@burgasnet.com, име: Диан Митков Райков, тел: 0888254159, адрес: гр. Бургас, ул. „Македония“ 55, партер**.

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

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ** 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;

• номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;

• данни, събирани при плащане, направено към **БУРГАСНЕТ** - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път, чрез директен дебит или през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на **БУРГАСНЕТ**;

• данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;

• данни за ползваните от Вас електронни услуги от дружеството ни;

• информация за домакинството, семейно положение, демографска информация и други данни, които ни предоставяте, когато доброволно участвате в наши проучвания, или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти, услуги или за предпочитанията за услугите, които ви предоставяме.

Б) Данни, изготвени и генерирани от **БУРГАСНЕТ** 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

• данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на периодичните сметки; 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;

• видеозапис при посещение в магазините и/или централния ни офис на **БУРГАСНЕТ**, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските ни;

• IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, или при използване на мобилното ни приложение, както и 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 **БУРГАСНЕТ** 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. **БУРГАСНЕТ** 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 канали - търговски обект, официални номера за обслужване на клиенти 056836399,0897836399 , 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 дружествотоот 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 **БУРГАСНЕТ**;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, **БУРГАСНЕТ** 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) **БУРГАСНЕТ** 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;

• Предоставяне на външни кредитни агенции за целите на определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка на клиент и преценка за предоставяне възможност за отложено плащане/лизинг;

• 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) **БУРГАСНЕТ** обработва данните Ви и за целите на следните свои легитимни интереси:

• 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;

• 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;

• 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 - **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ** – обработват личните Ви данни от името на **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ**, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на **БУРГАСНЕТ**;

• Лица, предоставящи услуги по сервизна поддръжка на крайни устройства;

• Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения от името на **БУРГАСНЕТ**.

• 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, индексиране и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;

• Лица, извършващи консултантски услуги в сферата на защита на личните данни.

• Лица, обслужващи счетоводно **БУРГАСНЕТ.**

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

Цесионери – страна по договори за цесия, с които **БУРГАСНЕТ** прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от **БУРГАСНЕТ** 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;

3.3. Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с **БУРГАСНЕТ** определят целите и средствата на обработване на личните Ви данни - Кредитни агенции – по време на извършване на кредитна оценка, при определяне на кредитния рейтинг и при преценка относно отложено плащане/лизинг;

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 уреждате 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 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.

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 **БУРГАСНЕТ** за срок от 6 месеца.

**БУРГАСНЕТ** 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 – 2 години от провеждане на разговора; Картина (Видеозапис) – до 30 дни 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 **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ** да провери точността на данните;

 установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрити;

 желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ** 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, **БУРГАСНЕТ** ще прекрати обработването им за посочената цел. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, **БУРГАСНЕТ** 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 в централният офис на **БУРГАСНЕТ,** на ул. Македония 55 партер, гр. Бургас.

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 в централният офис на **БУРГАСНЕТ,** на ул. Македония 55 партер, гр. Бургас.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на **БУРГАСНЕТ** 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 **БУРГАСНЕТ**. Непредоставянето на следните данни препятства възможността нида сключим договор с Вас:

• три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;

• номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;

• данни, събирани при плащане, направено към **БУРГАСНЕТ** - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на **БУРГАСНЕТ**;

• данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията

Дата: 23.05.2018 г.

гр. Бургас