

## ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в „Радомир.Нет“ ЕООД („Политика за поверителност“)

„Радомир.Нет“ 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, услуги по посредничество 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 2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични 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: \_\_\_\_\_ 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 „Радомир.Нет“ ЕООД , включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа; или участвате в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от „Радомир.Нет“ ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи или сте възложили на „Радомир.Нет“ ЕООД услуги по посредничество, наем, или ползвате или желаете да ползвате устройство по договор с „Радомир.Нет“ ЕООД

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни „Радомир.Нет“ ЕООД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК:201380714, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. „Радомир.Нет“ ЕООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. „Радомир.Нет“ 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. Радомир жк. Арката бл.6 ет.1 ап.3 , или като попълните електронната форма за контакт на нашия уебсайт: \_\_\_\_\_ , или на e-mail: \_\_\_\_\_ .

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

**2.1.** В зависимост от конкретните цели и основания „Радомир.Нет“ 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 „Радомир.Нет“ ЕООД и клиента:

\* три имена, адрес, телефони/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;

\* три имена, адрес и други данни на Ваш пълномощник посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред „Радомир.Нет“ ЕООД

\* три имена, ЕГН/ЕИК, адрес и други данни на лица, посочени като лица за контакт на юридически лица;

\* три имена, ЕГН/ЕИК, адрес и други данни на лица, посочени като получатели на фактури (физически и юридически лица)

\* номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност; \* **данни, събирани при плащане, направено към „Радомир.Нет“ЕООД - 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 платформа и другите електронни търговски канали на „Радомир.Нет“ЕООД;** \*данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни потребителско име, история на заявките, запитванията и плащанията \* данни за ползваните от Вас услуги предоставяни от „Радомир.Нет“ЕООД ;

\* данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от „Радомир.Нет“ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;

\* 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 „Радомир.Нет“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;

\* графични данни –данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, както и за доказване на тяхната достоверност, идентификационен номер на устройството, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, местоположение на потребител на услуга;

\* 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 местоположението – данни, които се обработват за определяне на географското местоположение на крайното устройство;

\* 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 „Радомир.Нет“ ЕООД , изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване служителите и посетителите в търговските обекти на „Радомир.Нет“ 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 „Радомир.Нет“ ЕООД и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;

\* IP адрес при посещение на уеб сайта ни, платформата за онлайн обслужване, както при ползване на интернет услуги;

\* информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, 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 „Радомир.Нет“ ЕООД крайно електронно съобщително устройство;

\* информация за кредитен рейтинг;

\* данни за предпочитаните от Вас услуги.

## **2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:**

**A)** Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги, или договора за търговско посредничество, или услуги за отдаване под наем. „Радомир.Нет“ ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

\* Обработването на данните се основава на Ваше договорно задължение;

\* Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги или посредничество или услуги за отдаване под наем; 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, телефонни номера за обслужване на клиенти, които са налични на интернет страницата , 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;

\* Кредитна оценка чрез първоначален и последващ анализ, оценка и прогнозиране на платежното поведение и на кредитния риск, анализ на клиентска платежна история, проверка валидността на данни;

\* 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;

\* Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и „Радомир.Нет“ 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 търговския обект (на място от монтажен екип на „Радомир.Нет“ ЕООД)

\* Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби;

\* Техническо съдействие за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп до електронните съобщителни устройства, предоставени от „Радомир.Нет“ ЕООД;

\* 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, 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 „Радомир.Нет“ ЕООД;

**Б)** В изпълнение на свои законови задължения, „Радомир.Нет“ ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

\*Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, обслужване на отказ от договор, премахване на монтирано оборудване, което е собственост на „Радомир.Нет“ ЕООД;

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

\* Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

\* За удостоверяване на възраст в случай, че такава се изисква по закон за пазаруване онлайн.

\* Предоставяне на информация на съда и трети лица в рамките на производства пред съд;

**В)** „Радомир.Нет“ ЕООД обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

\* Предоставяне на външни кредитни агенции за целите на определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка на клиент;

\* За включване на Вашето име, фотографии, видео и други форми на Ваше присъствие в рекламни и медийни публикации на „Радомир.Нет“ ЕООД в резултат на участието Ви в томболи и игри, организирани в търговски обекти на „Радомир.Нет“ ЕООД или на наши партньори и/или в социалните мрежи;

\* 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)** „Радомир.Нет“ ЕООД обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- \* Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг – „Радомир.Нет“ ЕООД използва частично автоматизирани алгоритми и методи за оценяване и анализ на някои аспекти от потреблението на клиентите ;
- \* 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, 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 „Радомир.Нет“ ЕООД ;
- \* Обработване на данните от Вашите сметки/фактури 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 (трафикът), предпочитанията и поведението на клиентите – „Радомир.Нет“ 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 продуктовата 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/абонаментни 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 „Радомир.Нет“ ЕООД .
- \* Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид – „Радомир.Нет“ ЕООД извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;
- \* Съдебно и извънсъдебно събиране на вземания – в случаите, когато е необходимо да се съберат неплатените задължения на абонатите към „Радомир.Нет“ ЕООД .
- \* Изчисляване броя на потребители при Интернет услугите – „Радомир.Нет“ ЕООД извършва проследяване на трафика,(когато е необходимо) от своите клиенти за статистически цели;

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

**3.1.** Обработващи лични данни, които въз основа на договор с „Радомир.Нет“ЕООД, обработват личните Ви данни от името на „Радомир.Нет“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;

\* Техници, администратори и продавач-консултанти на „Радомир.Нет“ЕООД, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на „Радомир.Нет“ ЕООД;

\* Лица, които по възлагане на „Радомир.Нет“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, адвокати и сдружения/кантори от адвокати от името на „Радомир.Нет“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 „Радомир.Нет“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 „Радомир.Нет“ ЕООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

\* Цесионери – страна по договори за цесия, с които „Радомир.Нет“ ЕООД прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

\* Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от „Радомир.Нет 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;

**3.3.** Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с „Радомир.Нет“ЕООД 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.** 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 и/или продажба на застраховка се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждането 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.

\* Графични 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 „Радомир.Нет“ ЕООД за срок от 6 месеца.

\* „Радомир.Нет“ЕООД може да съхранява някои от личните Ви данни, включително и графични 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.

\* Картина (Видеозапис) – до 30 дни от създаване на записа.

**5.** Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от „Радомир.Нет“ 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 „Радомир.Нет“ 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 данни 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 „Радомир.Нет“ЕООД 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 „Радомир.Нет“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 възразите пред „Радомир.Нет“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, „Радомир.Нет“ЕООД ще прекрати обработването им за посочената цел. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, „Радомир.Нет“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.

**5.6.** 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 търговската мрежа и каналите за комуникация с „Радомир.Нет“ЕООД .

**5.7.** 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.

**6.** Може ли да откажете предоставянето на лични данни на „Радомир.Нет“ЕООД и какви са последиците от това За да сключим договор (абонатен, посреднически, или договор за наем) 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 „Радомир.Нет“ЕООД . Не предоставянето на следните данни пречатства възможността „Радомир.Нет“ЕООД да сключи договор с Вас:

\* три имена, ЕГН/ЕИК (при издаване на фактури за месечните плащания) или личен номер на чужденец, адрес;

\* три имена, ЕГН/ЕИК (при издаване на фактури за месечните плащания), адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред „Радомир.Нет“ЕООД ;

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

\* данни, събирани при плащане, направено към „Радомир.Нет“ЕООД - 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 „Радомир.Нет“ЕООД ;

\* данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията Тази политика е последно осъвременена на 11.06.2019 г.