

Политика за защита на личните данни на „Гоце Нет ТВ“ ООД

„Гоце Нет ТВ“ ООД (Администратора), е дружество, регистрирано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 204991098, със седалище и адрес на управление: гр.Гоце Делчев ул.Скопие №13, Телефон: 0898-730-222; e-mail: office@gocenet.net

Информация за контакти, относно опазване на личните данни на нашите клиенти

„Гоце Нет ТВ“ гр.Гоце Делчев ул.Скопие 13 office@gocenet.net , Телефон: 0898-730-222

Нашият основен стремеж, при работа с лични данни

Гоце Нет ТВ обработва Вашите лични данни с цел да предостави на Вас и на Вашето домакинство по-добри, по-качествени и по-разнообразни продукти и услуги. Ние непрекъснато се стремим да подобрим обслужването си и техническите параметри на мрежата ни. С оглед тази цел, сме изградили и мрежа от стратегически търговски партньорства, с която се стреми да задоволим в максимална степен всички Ваши потребности при използване на нашите услуги.

Сигурността на данните, които сте ни поверили е много важна за нас. Тя има голямо значение за успеха на нашия бизнес и за обществения ни имидж. Ето защо ние защитаваме Вашите данни като прилагаме всички подходящи технически и организационни средства, с които разполагаме, за да не допускаме неразрешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация.

Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на местното и европейското законодателство. Наясно сме, че обработването на Вашите данни е свързано с определена причина и не може да се извършва без ограничение.

Настоящата „Политика за защита на личните данни“ има за цел да Ви разясни как и защо обработваме личните Ви данни.

Как и защо използваме личните Ви данни

За изпълнение на договор или в контекста на преддоговорни отношения

ие обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни и други лични данни, за да предоставяме продуктите и услугите, които сте заявили и които ползвате при нас, както за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с Вас. Обработката се извършват с цел:

- установяване на самоличността на клиента през всички търговски канали;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяна на предложение за сключване на договор;
- изготвяне и изпращане на сметка/фактура за продуктите и/или услугите, които използвате при нас;
- за да осигурим необходимото Ви цялостно обслужване, както и да събираме дължимите суми за ползваните продукти и услуги;

- осигуряване на техническото обслужване на мрежата ни, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
- всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговските обекти, изпращане на куриерски услуги с предоговорена информация и проекта на договор; обслужване на отказ от сделка;
- извършване на кредитна оценка, за да оценим Ваша заявка за предоставяне на услуги;
- уведомление за всичко, свързано с продуктите и услугите, които ползвате при нас, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения;
- изготвяне на агрегирана статистическа информация за нашите продажби, услуги, клиенти, мрежови трафик, модели за местоположение, които можем да предоставяме и на трети лица и др.;
- анализ на клиентската история и изготвяне на потребителски профил с оглед определяне на подходяща оферта за Вас;
- защитим и осигурим сигурността и целостта на мрежата си, на Вас и на нашите служители;
- установим и/или предотвратим незаконосъобразни действия или действия в противоречия с нашите условия за съответните услуги;
- оценим и измерим ефективността от рекламите ни, както и да ви предложим рекламно съдържание, което да е адекватно на нуждите Ви;
- данните от вашите сметки/фактури се обработват от нас за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, с цел изготвяне на общ поглед върху нашите продукти и услуги;
- проучваме и анализираме клиентско потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основа на анонимна или персонализирана информация за да установим основните тенденции, да подобрим нашето разбиране за поведението на клиентите ни и да си сътрудним с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;
- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства;

За изпълнение на нормативни задължения

Ние обработваме идентификационните Ви данни трафичните Ви данни, данни за местоположението, данни за изготвяне на абонатните сметки и други лични данни, за да спазим задължения, които са предвидени в нормативен акт, така например:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения;
- изпълнение на задължения във връзка с продажбата извън търговския обект, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и др.;

- задължения, предвидени в Закона за счетоводството 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, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материалноправни нормативни актове;

- за да изпълним задълженията си за осигуряване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер, режим „Военно положение“, режим „Положение на война“ или за друго извънредно положение;

- удостоверяване на възраст при пазаруване онлайн.

След Ваше съгласие

В някои случаи ние обработваме личните Ви данни, само след предварителното Ви писмено съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните ви данни и целта на обработката е посочена в него, и не се покрива с целите, изброени в тази политика. Ако ни дадете съответните съгласие и до неговото оттегляне или прекратяване на всякакви договорни отношения с Вас:

- изготвяме подходящи за вас предложения за продукти/услуги на Гоце Нет ТВ, като извършваме детайлни анализи на Ваши основни лични и мрежови данни;

- изготвят се подходящи за вас предложения за продукти/услуги от партньори на компанията, като обработваме Ваши основни лични данни и данни за потребление.

Основни лични данни включват имена, пол и възрастова група, адрес (постоянен адрес).

Мрежови данни: данни, обработени в електронна съобщителна мрежа за целите на предаване, разпространение или обмен на съдържание на електронни съобщения; Включително данни, използвани за проследяване и идентифициране на източника и местоназначение на комуникацията, данни за местоположение и вид на устройството, генерирани в контекста на предоставянето на електронни съобщителни услуги, както и дата, час, продължителност и вид на комуникацията, данни за потребление на телевизионни услуги и др.

Детайлни анализи е метод за извършване на анализ, който позволява обработване на големи по обем данни посредством статистически модели и алгоритми и други, които включват използване на мрежови и лични данни, както и процеси на псевдонимизиране и анонимизиране на същите, с цел извличане на информация за тенденции и различни статистически показатели.

Партньори са дружества, с които Гоце Нет ТВ има сключени договори за партньорство и които предоставят разнообразни продукти и услуги.

Данни за потребление – обобщени данни за потребление на услугите, предоставяни от Гоце Нет ТВ, включващи вид услуга, общ брой и продължителност на ползване.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на Гоце Нет ТВ. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, Гоце Нет ТВ няма да използва личните Ви данни и информация за определените по-горе цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне. Когато ни предоставите съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички продукти и услуги, които ползвате. За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да използвате магазинната мрежа, сайта ни или просто данните ни за контакт.

С оглед наш легитимен интерес

Ние използваме данните Ви за идентификация (с изключение на ЕГН), данни за изготвяне на абонатните сметки (с изключение на ЕГН) с наш легитимен интерес, за да извършим основен анализ на данните Ви с цел да пригледим предлаганите от нас услуги към индивидуалните Ви потребности и да Ви предложим нови услуги, които да ги задоволяват.

Ние обработваме данните Ви и със следните цели, които представляват наш легитимен интерес:

- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид, за да развием и усъвършенстваме предлаганите от нас продукти и услуги и да подобрим обслужването на нашите клиенти.

- Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги като извършваме проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от нашите клиенти за статистически цели;

- Извършване на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание, които Гоце Нет ТВ е сключило;

- Изготвяне на агрегирана статистическа информация за нашите продажби, услуги, клиенти, мрежови трафик, модели за местоположение, които можем да предоставяме и на трети лица и др.;

Какви данни обработваме : данни за идентификация :

- трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес;трафични данни (мрежови данни) : данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване; данни за изготвяне на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност; данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство; други данни:

- 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 и целят подобряване на обслужването;

- електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;

- друга обратна връзка, която получаваме от вас;

- лични данни за контакт - адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер), пол, възрастова група;

- видео записи, които се правят с цел подобряване на сигурността от магазинната мрежа на Гоце Нет ТВ и търговските ни представители;

- предпочитания за услугите, които ви предоставяме;

- кредитен рейтинг; друга информация като:

- клиентски номер, код потребителско име или друг идентификатор, създаден от Гоце Нет ТВ за идентификация на абонати/потребители;

- данни, предоставяни през интернет страницата на Гоце Нет ТВ и мобилни приложения;

- информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес при посещение на интернет страницата ни;

- демографски данни, информация за домакинството, когато се съгласявате да участвате в наши проучвания, тегления на награди или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти услуги;

- други лични данни, предоставени от Вас или от трето лице при сключване или по време на действие на договор с Гоце Нет ТВ и по-конкретно: трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес на пълномощник, посочени в документ, в който сте го упълномощили да ги представлява; данни за профил в социални мрежи, данни за контакт, лице за контакт; потребителско име, парола (при регистрация в интернет страница на Гоце Нет ТВ или друга подобна услуга); данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Гоце Нет ТВ, включително и чрез социалните мрежи.

Когато обработваме основните Ви лични данни и трафичните Ви данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения, тази обработка е задължителна, за изпълнение на тези цели. Без тези данни, не бихме могли да предоставяме съответните услуги. Ако не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да сключим с вас договор за продукт или услуга.

Защо и как използваме автоматизирани алгоритми

За обработването на Вашите лични данни ние използваме частично автоматизирани алгоритми и методи с цел постоянно подобряване на нашите продукти и услуги за адаптиране на продуктите и услугите ни към Вашите нужди по най-добрия възможен начин или за изчисляване. Този процес се нарича профилиране.

Ние използваме автоматизирани алгоритми, за да определим Вашия кредитен рейтинг чрез извършване на първоначални и/или текуща кредитна оценка, за да преценим Вашата платежоспособност, при закупуване и ползване на наши продукти и услуги. Първоначалната кредитна оценка се извършва преди сключване на договор, в контекста на преддоговорните ни отношения, а текущата се извършва по време на действието на договора. Алгоритъмът цели да прецени доколко е вероятно да заплащате редовно и в срок дължимите суми за ползваните продукти и услуги и доколко е вероятно да бъдете неплатежоспособен. В случай на нисък кредитен рейтинг или липса на оценка за Вас, можем да отложим подписването на договора, да прекратим предоставянето на услуга или да поискаме допълнителни гаранции за плащане.

Първоначалната оценка бива два вида – вътрешна и външна, за която ползваме услугите на наши подизпълнители – кредитни агенции. За целите на определяне на кредитния рейтинг чрез вътрешна кредитна оценка, ние използваме Вашите основни данни и данните за платежната Ви история (информация по предходни и настоящи договори с Гоце Нет ТВ, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори). За целите на определяне на кредитния рейтинг чрез външна кредитна оценка, ние използваме вашите ЕГН, три имена и постоянен адрес за получаване на допълнителна информация за Вас от Националния осигурителен институт, Централния кредитен регистър към БНБ, Централния регистър на особените залози, касаеща поведението Ви на длъжник, осигурителния Ви статус. Тази информация се анализира, чрез изготвяне на потребителски профил, който използваме, за да оценим и предвидим необходимостта от учредяване на обезпечения по договор, който желаете да сключите или вече сте сключил.

Как защитаваме Вашите лични данни

За осигуряване на адекватна защита на данните на компанията и своите клиенти, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни.

С цел максимална сигурност при обработка, пренос и съхранение на Вашите данни, може да използваме допълнителни механизми за защита като криптиране, псевдонимизация и др..

Кога изтриваме Вашите лични данни

По правило, прекратяваме използването на вашите лични данни, за целите, свързани с договорното правоотношение, след прекратяване на договора, но не ги изтриваме преди изтичане на една година от прекратяване на договора или до окончателно уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, като: задължения по Закона за електронните съобщения за съхраняване и предоставяне на информация за целите на разкриване и разследване на престъпления, (6 месеца) задължения по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни (11 години), изтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (5 години), задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и др., основания, предвидени в действащото законодателство (5 години), съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 2 (две) години. Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими за висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас. Гоце Нет ТВ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите в сроковете, определени от действащото законодателство.

Вашите данни могат да бъдат и анонимизирани. Анонимизирането представлява алтернатива на изтриването на данните. При анонимизация, всички лични разпознаваеми елементи, позволяващи идентифицирането Ви, се заличават необратимо. За анонимизирани данни няма нормативно задължени за изтриване, тъй като не представляват лични данни.

Кога и защо споделяме лични данни с трети лица

Ние предоставяме Ваши лични данни на трети лица, като основната ни цел е да Ви предложим качествено, бързо и комплексно обслужване като се грижим продуктите и услугите, които Ви предлагаме да покриват вашите очаквания. Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверим, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни като се стремим да осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. В този случай ние оставаме отговорни за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни предоставяме на следните категории получатели (администратори на лични данни):

Лица, обработващи данни от името на Гоце Нет ТВ:

- дружества кредитни агенции, за целите на първоначална и текуща кредитна оценка;
- дружества събирачи и/или обезпечавачи вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции, които чрез поръчителство или друг способ, обслужване и събиране на вземания;
- пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- дистрибутори и агенти на Гоце Нет ТВ, които действат като представители на дружеството, при продажбата на услуги и продукти;
- лица, които по възлагане поддържат оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработка на лични данни и необходим за изграждане на мрежата на дружеството и за извършване на различни услуги по отчитане, разплащане на услуги и продукти, техническа поддръжка и др.;
- лица, предоставящи сервизна поддръжка на крайни устройства;
- кол центрове, които съдействат на Гоце Нет ТВ при продажбата на продукти и услуги и при обслужване на клиентите преди и през времетраене на договорните отношения;
- инсталатори – за инсталация или поддръжка за предоставяне на услугата;

- лица, наети на граждански договор от Гоце Нет ТВ, подпомагащи процесите по продажба, логистика, доставка и др.;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;
- доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;
- банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност във връзка с обработване на видеозаписите от обекти на Гоце Нет ТВ и/или осигуряване на пропускателния режим в обектите;
- лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

Лица, обработващи данните от свое име

- цесионери – страна по договори за цесия, с които Гоце Нет ТВ прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;
 - компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето 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 обществен ред;
- Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с нас 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;

Вашите права, във връзка с обработване на личните Ви данни

Право на информация:

Имате право да поискате от нас информация дали и до каква степен обработваме личните Ви данни.

Право на корекция:

В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право, по всяко време, да поискате да ги коригираме или допълним.

Право на изтриване:

Можете да поискате изтриване на личните данни, отнасящи се до Вас, в случай че обработваме тези данни без правно основание. Моля, обърнете внимание, че може да има причини изтриването да не се извърши веднага, поради наличие на нормативно изискване за запазване на данните.

Право на ограничаване на обработването:

Можете да поискате ограничаване на обработващите се персонализиращи данни, ако:

- оспорвате верността на данните, за периода, в който трябва да проверим верността им; или

- обработването на данните е без правно основание, но вместо да ги изтрием, Вие искате тяхното ограничено обработване; или

- повече нямаме нужда от тези данни (за определената цел), но Вие имате нужда от тях за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; или

- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка за законните основания на администратора.

Право на преносимост на данни

Можете да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте поверили на нашата грижа в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат, ако:

- обработваме данните съгласно договора и базирано на декларацията за съгласие, която може да бъде оттеглена или на договорно задължение и

- обработването се извършва автоматично

Право на възражение

В случай, че обработваме данни за цели/задачи, задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са ни предоставени, или сме посочили, че обработване на данните за наш легитимен интерес, можете да възразите срещу обработването на данните.

Право на жалба:

В случай, че смятате, че нарушаваме приложимата нормативна уредба, Ви молим да се свържете с нас за изясняване на въпроса. Разбира се, имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.

Право на възражение срещу обработка за целите на директния маркетинг поради наш легитимен интерес

Когато обработваме лични данни поради наш легитимен интерес, за целите на директния маркетинг, имате право по всяко време да направи възражение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до Вас за този вид маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг.

Компетентни органи за защита на личните данни:

Комисия за защита на личните данни, София, 1592, бул. Проф. Цветан Лазаров № 2, тел: +3592/91-53-518, E-Mail: kzld@cpdp.bg

Моля, уведомете другите потребители, ако те ползват услуги, закупени от Вас (например персонал или семейство членове) относно обработката и предаването на Вашите данни. Заявленията за упражняване на правата се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда за оформяне и подаване на електронен документ, предвиден в действащото законодателство. Заявлението следва да съдържа:

- а) име, адрес и други данни за идентифициране на съответното физическо лице;
- б) описание на искането;
- в) предпочитана форма за комуникация и действия по чл. 15-22 от Регламент (ЕС) 2016/679;
- г) подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция;

д) при подаване на заявление от упълномощено лице към заявлението се прилага и съответното пълномощно.

Уведомление при нарушение сигурността на личните данни

Когато има вероятност нарушението на сигурността на личните данни да породи висок риск за правата и свободите Ви, Гоце Нет ТВ Ви изпраща надлежно уведомление за нарушението на сигурността. Когато индивидуалното уведомлението изисква усилия, които са непропорционални, правим публично съобщение или вземаме друга подобна мярка, така че да бъдете в еднаква степен ефективно информирани.

Актуалност и промени на политиката

С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и с цел спазване на действащото законодателство, ние ще актуализираме редовно настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, можем да публикуваме съобщение за направените промени в нашият интернет сайт, мобилни приложения и IVR меню. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на тази Политика за защита на личните данни, да бъдете постоянно информирани за това, как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Тази Политика за защита на личните данни е актуализирана за последен път на 25.05.2018 г.