

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Цел на политиката по управление на личните данни

Събиране на лични данни, свързано с основната дейност на „Балкантел“ ООД

За изготвяне на оферта, изготвяне на договор, изпълнение на договор или в контекста на други отношения ние от „Балкантел“ ООД обработваме лични данни, за да предоставяме продукти и услуги, които клиентите са заявили и които „Балкантел“ ООД произвежда и предоставя, както за да изпълнява всичките си задължения и да се ползва от правата, съгласно законодателството.

Обработката на лични данни се извършва с цел:

- установяване на самоличността на клиента през всички етапи на комуникация;
- управление и изпълнение на клиентски заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяне на предложение за сключване на договор;
- изготвяне и изпращане на сметки/фактури за продукти и/или услуги, които произвежда и предоставя „Балкантел“ ООД;
- за да осигурим необходимото цялостно клиентско обслужване, както и да събира дължимите суми за получените продукти и услуги;
- осигуряване на техническото обслужване с оглед предоставяне на максимално качествени продукти и услуги, съгласно договореното;
- всякакво техническо съдействие за поддържане на качеството на продуктите и услугите от „Балкантел“ ООД;
- изготвяне на предложения за сключване на договори и самото сключване на договори, изпращане на куриерски услуги с предоговорена информация и проекти на договори, до достигане на договор;
- уведомление за всичко, свързано с продуктите и услугите, които клиентите получават от „Балкантел“ ООД, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, несъответствия, грешки или за да се отговори на подадени от клиентите молби, жалби, предложения и др.;
- анализ на клиентска история и изготвяне на потребителски профил с оглед определяне на найподходяща оферта от страна на от „Балкантел“ ООД, като този профил не се предоставя на трети лица освен при изпълнение на нормативни задължения, както е описано по-долу;
- за да се установи и/или предотвратят незаконосъобразни действия или действия в противоречия с установени условия за съответните продукти или услуги;
- оценка и измерване на ефективността от рекламите на „Балкантел“ ООД, както и да се предложи рекламно съдържание, което да е адекватно на нуждите на клиентите;
- проучване и анализ на клиентското търсене на продукти или услуги, на основа на анонимна или персонализирана информация за да се установят основни тенденции, за подобряване на разбирането за поведението на клиентите и с цел сътрудничество с трети лица, за да предоставим нови продукти или услуги за нашите клиенти;
- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;

За изпълнение на нормативни задължения:

„Балкантел“ ООД обработва идентификационни лични данни, данни за изготвяне на оферти, договори, фактури, стокови разписки, сметки и други лични данни, за да спази задължения, които са предвидени в нормативен акт, така например:

- задължения за предоставяне на информация на държавни контролни органи;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни, като Закона 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;

След клиентско съгласие:

„Балкантел“ ООД обработва лични данни, само след предварителното съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните данни на субекта на лични данни и целта на обработката е посочена в него, и не се покрива с целите, изброени в тази политика. Ако се даде съответното съгласие и до неговото оттегляне или прекратяване на всякакви договорни отношения:

- „Балкантел“ ООД изготвя подходящи за клиентите предложения за продукти или услуги на „Балкантел“ ООД, като и извършва детайлни анализи на клиентски данни;
- изготвят се подходящи за клиентите предложения за продукти или услуги от партньори на „Балкантел“ ООД, като обработването на лични данни е част от този процес.

Видове лични данни обработвани от „Балкантел“ ООД:

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

- трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес;
- данни, свързани с електронни съобщителни услуги;
- данни за изготвяне на оферти, договори, фактури, стокови разписки и други документи, както и за доказване на тяхната достоверност; данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи, електронна поща, писма, информация за заявките за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
- информация за вида и съдържанието на офертно предложение, маркетингово проучване или предложение, договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително записи на обаждания
- друга обратна връзка, получена от клиентите;
- лични данни за контакт: адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер);
- видео записи, които се правят с цел подобряване на сигурността на „Балкантел“;
- маркетингови проучвания на предпочитания за продуктите или услугите, които произвеждаме или предоставяме;
- информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към „Балкантел“ ООД;

- клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от „Балкантел“ ООД за идентификация на клиенти;
- данни, предоставяни през интернет страницата на дружеството или мобилни приложения;
- информация за използваните крайни електронни съобщителни устройства, вида на устройствата, използваната операционна система, IP адрес при посещение на интернет страницата ни;

Когато обработваме личните данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на клиентски заявки за продукти или 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 се предоставят данни за идентификация, не бихме могли да сключим договор за продукт или услуга.

Съгласие за предоставяне на лични данни:

Предоставените от субектите на лични данни съгласия за обработване на лични данни могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на „Балкантел“ ООД, ако това оттегляне не касае извършване на договорени дейности. За всеки случай, в който оттеглянето на лични данни ще засегне извършване на дейности, договорени между субекта на данни и „Балкантел“ ООД, субекта ще бъде информиран доколкото това ще засегне договорените дейности, като дори това оттегляне може да прекрати договорени дейности, за което субекта на данни ще бъде уведомен. Ако субекта на лични данни оттегли съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, „Балкантел“ ООД гарантира, че няма да използва личните данни и информация за определените по-горе цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

„Балкантел“ ООД има голямо портфолио от предлагани продукти и услуги. При предоставяне на съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички продукти и услуги, които клиента ползва.

Оттеглянето на личните данни, когато те касаят изготвяне на оферти, сключване на договори, изготвяне на документи може да доведе до невъзможност за извършване на тези действия. За всяко оттегляне на лични данни субекта на лични данни ще бъдете уведомен до какви последици може да доведе, съгласно отношенията на клиентите с „Балкантел“ ООД.

За да се оттегли даденото съгласие е необходимо да се уведоми „Балкантел“ ООД от публично известните данни за контакт, свързани с управлението на личните данни.

Основание за събиране, обработване и съхраняване на вашите лични данни

Основание за обработка на личните данни е чл. 6, ал. 1 на Регламент (ЕС) 2016/679.

С приемането на общите условия на тази политика, при подаване на информация към администратора на лични данни, съдържаща лични данни или при сключването на писмен договор, между администратора на лични данни и субекта на лични данни се създава договорно отношение, на което основание администратора на лични данни обработва лични данни, а именно: чл. 6, ал. 1, б. (б) на Регламента. Данните за изпращане на информационни бюлетини, нюзлетъри, маркетингова информация и т.н се обработват на основание дадено от субекта на лични данни изрично съгласие - чл. 6, ал. 1, б. (а) на Регламента.

Основания за обработка на данните: Вие сте предоставили изрично съгласие за обработване на личните му данни за една или повече конкретни цели - 6, ал. 1, б. (а) на GDPR

Администраторът не събира и не обработва лични данни, които се отнасят за следното:

- разкриват расов или етнически произход;
- разкриват политически, религиозни или философски убеждения, или членство в синдикални организации;
- генетични и биометрични данни, данни за сексуалния живот или сексуалната ориентация.
- данни за лица под 16 години, освен с изричното съгласие на техните родители или законни представители.

Основни термини в политиката по управление на личните данни

Електронно събрани и обработвани 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 и вид на комуникацията.

Анализ на данните: детайлен анализ 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.

Партньор/и: това са дружества, с които „Балкантел“ ООД има сключени договори за партньорство и които предоставят разнообразни продукти и услуги.

Легитимен интерес

„Балкантел“ ООД използва личните данни за идентификация, данни за изготвяне на оферти, фактури, сметки и всякакви други документи, свързано с наш легитимен интерес, за да извършим основен анализ с цел да пригостим предлаганите от нас продукти или услуги към индивидуалните клиентски потребности и да предложи нови продукти/услуги, които да ги задоволяват.

Обработка на анонимизирани данни

„Балкантел“ ООД в редки случаи обработва лични данни за статически цели, като това означава за анализи, в които резултатите са само обобщаващи и следователно данните са анонимни - например, за да оценим нашето пазарно представяне, финансовите ни показатели, маркетингова информация и др. Идентифицирането на конкретно лице от тази информация е невъзможно.

Използване на автоматизирани алгоритми

За обработването на лични данни ние използваме частично автоматизирани алгоритми и методи с цел постоянно подобряване на нашите продукти и услуги, за осигуряване на лично отношение към клиентите на „Балкантел“ ООД, за адаптиране на продуктите и услугите ни към клиентските нужди по най-добрия възможен начин или за калкулиране на търговски и други отстъпки. Този процес се нарича профилиране. „Балкантел“ ООД използва частично автоматизирани алгоритми за да определя клиентски рейтинг, чрез извършване на първоначални и/или текущи клиентски оценки. За тези цели „Балкантел“

ООД използва клиентски основни данни. Алгоритъмът за обработка цели да осигури оценка на клиентски търговски и други отстъпки. Тази частична автоматизирана обработка се извършва с помощта на анализ на данни.

Защита на лични данни

За осигуряване на адекватна защита на данните на служителите на компанията и личните данни на своите клиенти и партньори „Балкантел“ ООД прилага всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни, както и най-добрите практики и др.

Компанията е установила структури по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, определила е длъжностно лице за защита на данните, както и екип за защита на данните, които подпомагат процесите по опазване и обезпечаване сигурността на личните данни.

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

Заличаване на лични данни

По правило, в „Балкантел“ ООД се прекратява използването на лични данни, за целите, свързани с договорното правоотношение, след прекратяване на договора, но не ги изтриваме преди изтичане на две години 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, задължения (6 месеца) 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) или законите, касаещи трудови правоотношения (50 години).

При прилагане на настоящата политика се отчита, че няма да се изтрият или анонимизират лични данни, ако те са необходими за всякако съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас.

При определени случаи лични данни могат да бъдат анонимизирани. Анонимизирането представлява алтернатива на изтриването на данните. При анонимизация, всички лични разпознаваеми елементи /елементи, позволяващи идентифицирането на субекта на личните данни, се заличават необратимо. За анонимизирани данни няма нормативно задължени за изтриване, тъй като не представляват лични данни /анонимизирането на данните се извършва чрез заместване на личните данни с анонимизиран идентификатор на субекта – например замяната на имената с цифрово-буквен идентификатор/.

Възможност за предаване на лични данни на трети лица

„Балкантел“ ООД предоставя лични данни на трети лица в изключителни случаи, като основната цел е да се предложи качествено, бързо и комплексно обслужване. Не предоставяме лични данни на трети лица, преди да има постигната увереност, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни се осъществява строг контрол за изпълнение на тази цел. В този „Балкантел“ ООД остава отговорна за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни „Балкантел“ ООД предоставя на следните категории получатели (администратори на лични данни):

Лица, обработващи данни от името на „Балкантел“ ООД:

- дружества- кредитни агенции;
- дружества събирачи и/или обезпечавачи вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции, за 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;
- 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, които съдействат на „Балкантел“ ООД при продажбата на продукти и услуги и при обслужване на клиентите преди и през времетраене на договорните отношения;
- инсталатори - за инсталация или поддръжка на устройства на територията или за „Балкантел“ ООД;
- лица, наети на граждански договор от „Балкантел“ ООД, подпомагащи процесите по продажба, логистика, доставка и др.;
- органи, институции и лица, на които „Балкантел“ ООД е задължена да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;
- 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;
- доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;
- банки за издаване на карти и обслужване на плащания, включително заплати, аванси и други взимания и възнаграждения;
- охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност във връзка с осигуряване на достъп и/или осигуряване на пропускателния режим в обектите на територията на „Балкантел“ ООД;
- лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

Бисквитки

Какво са бисквитките и защо са необходими?

"Бисквитката" е малък текстов файл, който се изтегля на "крайно устройство" (например компютър или смартфон), когато потребителят достъпи уебсайт. Тя позволява на сайта да функционира правилно, да разпознава устройството на потребителя и да съхранява известна информация за предпочитанията на потребителя или за минали действия (например избор на език, размер на шрифта, login и др.), които се съхраняват за определен период от време, за да не се налага да въвеждате информация отново.

При зареждане на страницата на www.balkantel.net и при преглед на нейното съдържание се използват „бисквитки“, които позволяват нейното правилно функциониране, оптимизиране на начина ѝ на работа, както и събиране на обобщена информация за статистически цели и посещаемост на страницата.

Когато използваме приставки на Google, например Google AdWords, Google обработва Ваши лични данни. За повече информация, моля прочетете [тук](#).

Как да контролирате бисквитките и други приложения?

За да можете да контролирате бисквитките, които се използват в нашия уебсайт, е необходимо да настроите браузъра си. Как да сторите това зависи от браузъра, който използвате и неговите настройки: за Google Chrome кликнете [тук](#), за Mozilla кликнете [тук](#), за Internet Explorer кликнете [тук](#).

За да научите повече за бисквитките, препоръчваме да посетите www.aboutcookies.org, както и www.whatarecookies.com, www.cookiechoices.org

Чрез посочения по-горе начин, можете да контролирате и/или изтривате бисквитки, когато пожелаете. Можете да изтриете всички бисквитки, които вече са запазени на Вашия компютър, а също така можете да настроите повечето браузъри да ги блокират занапред.

Ако направите това обаче, може да се наложи ръчно да настройвате някои параметри всеки път, когато посещавате даден сайт, а освен това е възможно някои услуги и функции да не работят, вкл. да не ви се зарежда нашият уебсайт.

За да контролирате функционалността на Google за показване на индивидуализирани рекламни съобщения, посетете Google's [Ads Settings](#).

За да изключите използването на бисквитки на трети страни, посетете [Network Advertising Initiative opt-out page](#) или <https://optout.aboutads.info>.

Какви бисквитки използваме?

Необходими бисквитки

Представяват бисквитки, подпомагащи основни технически аспекти на уебсайта, без които той не би функционирал по полезен начин и не би било възможно предоставянето на услугите, поискани от потребителя. Тези бисквитки не събират потребителска информация, която би могла да бъде използвана за маркетингови цели или за запомняне на дейности в интернет.

Аналитични бисквитки

Тези бисквитки се използват, за да ни предоставят статистическа информация за ефективността на нашия сайт (например за отчитане на посещенията, източници на трафик, за отчитане на езика, на който посетителите разглеждат уебсайта). Тези бисквитки се съхраняват за шестмесечен срок.

Криптиране

Предприемаме технически и организационни предпазни мерки за сигурност, за да предпазим във възможно най-голяма степен Вашите данни от нежелани посегателства и достъп. Наред с подсигурирането на информационната ни инфраструктура, във всички раздели се използват криптографски методи. За да се предотврати злоупотреба с Вашите данни от страна на трети лица, подадената от Вас информация се транспортира и верифицира в криптирана форма посредством SSL (Secure Socket Layer) протокол. Можете да разпознаете това в прогрес бара на Вашия браузър по символа с катинарче, което е заключено и интернет адресът започва с https.

Съвременните сайтове използват различни системи за анализ и подобряване на предоставянето на стоки и услуги на потребителите и не е възможно да бъдат описани подробно. Ако имате някакви притеснения относно информацията, която се събира от сайта ни, Ви препоръчваме да използвате Incognito опцията на браузера Google Chrome или Private Browsing на Firefox.

Информация относно Администратора на лични данни:

„Балкантел“ ООД е търговско дружество, надлежно регистрирано според изискванията на българското законодателство, със седалище и адрес на управление: гр. София 1618, бул. Братя Бъкстон

№ 68, сграда Балконтел, телефонен номер: 02 8500430, електронен адрес: mail@balkantel.net адрес за кореспонденция: София 1618, бул. Братя Бъкстон № 68, сграда Балконтел

Информация относно компетентния надзорен орган:

Наименование: Комисия за защита на личните данни.

Седалище и адрес за кореспонденция: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

Телефон: (+359-2) 915 3 518

Интернет страница: www.cpdp.bg

Права на субектите на лични данни, във връзка с обработване на личните данни

Право на информация:

Субектите на лични данни има право да поиска:

- информация за това дали личните данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- съобщение в разбираема форма, съдържащо личните данни на субектите на лични данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;
- информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до вас, поне в случаите на автоматизирани решения /например при създаване на клиентски профил или изготвяне на маркетингова информация/.

Право на корекция:

В случай, че „Балконтел“ ООД обработва непълни или сгрешени/грешни данни, субектите на лични данни имат право, по всяко време, да поискат:

- да се поиска заличаване, коригиране или блокиране на лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона;
- да се изисква уведомяване на трети лица, на които са били разкрити лични данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с несъответни усилия.

Право на възражение:

По всяко време субектите на лични данни имат право да:

- възразят срещу обработването на лични данни при наличие на законово основание за това и когато възражението е основателно, личните данни на съответният субект на лични данни не могат повече да бъдат обработвани;
- възразят срещу обработването на личните данни за целите на маркетинг.

Право на ограничаване на обработването:

Субектите на лични данни могат да поискат ограничаване на обработваните се лични данни ако:

- субекта на лични данни оспорва верността на данните, за периода, в който се извършва проверката за вярност на личните данни;
- обработването на данните е без правно основание, като до тогава субектите на личните данни могат да поискат ограничено обработване;
- когато субектите на лични данни са подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка дали основанията на „Балкантел“ ООД за обработка са законни.

Право на преносимост на данни*:

Субектите на лични данни могат да поискат да им се предоставят личните данни, които са поверили на „Балкантел“ ООД в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат ако:

- обработването на личните данни е базирано на декларацията за съгласие, която може да бъде оттеглена или на друго договорно задължение;

Право на жалба:

В случай, че субект на личните данни сметне, че „Балкантел“ ООД нарушава приложимата нормативна уредба, може да се свърже с „Балкантел“ ООД да се свържете с нас за изясняване на въпроса. Въпреки това субектите на лични данни имат право да подадат жалба пред Комисията за защита на личните данни.

Всички заявления за достъп до информация или за корекция се подават лично или от изрично упълномощено от субекта на лични данни лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис. „Балкантел“ ООД се произнася по подадено по надлежният ред искане в 30 /тридесет/ дневен срок от неговото подаване. При обективно необходим по-голям срок - с оглед събиране на всички искани данни и ако искането сериозно затруднява „Балкантел“ ООД, този срок може да бъде удължен до не повече от 90 /деветдесет/ дни от подаването на заявлението. С решението на „Балкантел“ ООД се дава или отказва достъп и/или исканата от заявителя информация, но решението винаги ще бъде мотивирано.

За горепосочените дейности е приложим контакт на имейл адрес mail@balkantel.net Ако субект на личните данни сметне, че обработката им от страна на „Балкантел“ ООД нарушава действащото законодателство относно защитата на данните или право на защита на лични данни, съществува освен това възможността да се подаде жалба пред компетентния надзорен орган /Комисия за защита на личните данни/.

Актуалност и промени на политиката по личните данни

С цел прилагаме актуални мерки за защита и спазване на действащото законодателство, „Балкантел“ ООД поема отговорност за актуализиране на настоящата Политика за защита на личните данни при промяна в законодателството или обстоятелства, които тя касае.

Тази Политика за защита на личните данни е актуализирана за последен път на 15. 03. 2021.