

## ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

### ЗА НАС:

“NET1” ЕООД е дружество, регистрирано в Търговския регистър на Агенция по вписванията с ЕИК: 175335782, със седалище, адрес на управление и кореспонденция: гр. София 1592, бул. “Асен Йорданов“ №14.

Контакти:

Адрес: гр. София 1592, бул. “Асен Йорданов“ №14

Телефон: 070035035

E-mail: [callcenter@net1.bg](mailto:callcenter@net1.bg)

### За въпроси, свързани с личните Ви данни:

Адрес: гр. София 1592, бул. “Асен Йорданов“ №14

E-mail: [dpo@net1.bg](mailto:dpo@net1.bg);

### ЗА ТАЗИ ПОЛИТИКА:

Защитата на личните Ви данни е основно Ваше право. Целта на настоящата Политика е да Ви информираме:

- кои данни са лични;
- какви Ваши лични данни ползваме;
- необходимо ли е да събираме личните Ви данни;
- защо (за какви цели) ползваме личните Ви данни;
- на кого предоставяме личните Ви данни;
- колко време съхраняваме личните Ви данни;
- какви са Вашите права и как може да ги упражните;
- има ли автоматизирано вземане на решение спрямо Вас, включително профилиране от наша страна и как се осъществява то;
- как защитаваме личните Ви данни.

Политиката е публикувана на началната интернет страница [www.net1.bg](http://www.net1.bg) и е налична във всеки един наш търговски офис.

Измененията в Политиката влизат в сила тридесет (30) дни след датата на публикуването им на интернет страницата ни и в нашите офиси. Ние ще Ви уведомим по един от следните начини за предстоящото изменение: чрез e-mail, чрез съобщение в личния Ви профил в [my.net1.bg](http://my.net1.bg), чрез нашите служители в офисите или по друг подходящ начин. Приканваме и Вас регулярно да си припомяте за Вашите права и как ние защитаваме Вашите лични данни.

Тази Политика последно е актуализирана на 25.05.2018 г.

### КОИ ДАННИ СА ЛИЧНИ?

Лични данни са всяка информация, отнасяща се до Вас като физическо лице, посредством която се идентифицирате (например: имена) или можете да бъдете идентифицирани пряко или непряко чрез идентификатор (ЕГН, адрес, телефон, местонахождение, онлайн идентификатор и др.) или чрез един или повече специфични признаци (расов, етнически произход, здравен статус, онлайн поведение и др.).

## **КАКВИ ВАШИ ЛИЧНИ ДАННИ ПОЛЗВАМЕ?**

Ако сключите договор с нас или ако предприемете стъпки за сключване на договор с нас, ние ще съберем и обработим следните Ваши лични данни:

### **1. Данни, с които да Ви идентифицираме (идентификационни данни):**

- три имена,
- единен граждански номер (ЕГН)/личен номер на чужденец;
- постоянен адрес;
- адрес на ползване на услугата.

### **2. Данни, за да осъществим връзка с Вас (Данни за контакт):**

- телефонен номер (мобилен и/или стационарен);
- адрес на електронна поща.

### **3. Допълнителни идентификационни данни:**

- в случай, че сте упълномощили някой да сключи договора от Ваше име или да приеме изпълнението на нашите задължения, както и да изпълни Ваше задължение към нас, събираме посочените по-горе данни и за упълномощеното от Вас лице;
- данните от профила Ви в my.net1.bg като потребителско име;
- други данни, които ни предоставите с Ваше съгласие преди да сключим договора или по време на изпълнението на сключения между нас договор. Тази друга информация може да бъде: гражданско състояние, пол, професия, номер на лична карта, демографска информация и др.

### **4. Данни, създадени или получени при ползване на услугите ни:**

**А. Трафични данни** – това са данни, необходими за предоставянето на нашите услуги и тяхното таксуване:

- номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно разплащане;
- начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;
- вида на предоставяната услуга;
- точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност;
- данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- местоположение на потребител на обществени електронни съобщителни услуги (фискирана телефонна услуга);

**Б. Данни, необходими за изготвяне на Вашите сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи:**

- идентификационни данни – име, ЕГН, адрес;
- вид на използваните електронни съобщителни услуги;
- общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;
- стойност на ползваните услуги за съответния период;
- информация, свързана с избория от Вас начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
- информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, отпадане на ограничение;
- данни за местоположението - данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на Вашето крайно електронно съобщително устройство.

## 5. Други данни:

- информация за вида и съдържанието на договора, както и всяка друга информация, свързана с договорното ни отношение, включително:
  - записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове и целят подобряване на обслужването или са свързани със заявките Ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
  - записи на обаждания, инициирани от наш оператор от контактен център при предлагане на услуги или сключване на договор от разстояние;
  - електронна поща, писма, информация за заявките Ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
  - друга обратна връзка, която получаваме от Вас;
  - видео и аудио записи, които се правят с цел гарантиране на сигурността в офисната ни мрежа;
  - предпочитания за услугите, които Ви предоставяме;
  - кредитен рейтинг;
  - информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към нас;
  - друга информация като:
    - клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от нас с цел да Ви идентифицираме;
    - данни, предоставяни през интернет страницата ни 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 и услуги;

## НЕОБХОДИМО ЛИ Е ДА СЪБИРАМЕ ЛИЧНИТЕ ВИ ДАННИ?

Без да ни предоставите **Идентификационните си данни** не бихме могли да сключим договор за избраните от Вас продукти и услуги. Обработването на **Трафичните Ви**

**данни** е нужно, за да изпълним договорното си задължение да Ви предоставим заявената от Вас услуга в съответното качество и наше законово задължение. Без **Данните за изготвяне на сметки** и описаните **Други данни** не бихме могли да предоставим заявените от Вас услуги, взаимно да изпълним задълженията си по договора и по закон. Ако не ни предоставите посочените данни, не бихте могли да сключите договор с нас и не бихте могли да ползвате предлаганите от нас продукти и услуги.

## **ЗАЩО (ЗА КАКВИ ЦЕЛИ) ПОЛЗВАМЕ ЛИЧНИТЕ ВИ ДАННИ?**

### **1. Въз основа на сключения между нас договор, ние ползваме предоставените от Вас лични данни за следните цели:**

- установяване на самоличността Ви през всички търговски канали и канали за обслужване на клиенти;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяне 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 чрез 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;
- да защитим и осигурим сигурността и целостта на мрежата си и сигурността 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 рекламното 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 сътрудничим с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;

- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, заплащане;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- осъществяване на преносимост на номерата;
- предоставяне на услугите телефонен указател и телефонна справочна услуга.

## **2. В изпълнение на наши законови задължения, ние ползваме предоставените от Вас лични данни за:**

- изпълнение на наши задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения, за нуждите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления;
- изпълнение на задължения във връзка с продажбата от разстояние, 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 предвидено в Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година, Закон за електронните съобщения и др.;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни актове, във връзка с воденето на счетоводство;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството законодателни 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.

## **3. Използваме предоставените от Вас лични данни и за реализирането на следните наши легитимни интереси:**

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

В случай на неизпълнение на Ваше договорно задължение, ние ползваме идентификационните Ви данни и данните за контакт с цел да защитим нашите права.

## **4. Въз основа на предоставено Ваше съгласие, ние ползваме личните Ви данни за следните цели:**

Директен маркетинг за наши продукти и услуги и на продукти и услуги на наши партньори - търговци, с които ние имаме сключени договори за партньорство и които предоставят разнообразни продукти и услуги.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните ни задължения. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички от описаните начини, ние няма да използваме личните Ви данни и информация за тези цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да посетите наш офис и попълните формуляра за отказ от съгласие.

## **НА КОГО ПРЕДОСТАВЯМЕ ЛИЧНИТЕ ВИ ДАННИ?**

В изпълнение на нашия договор или на законово наше задължение, или с оглед на наш легитимен интерес, или след Ваше съгласие, ние предоставяме Ваши лични данни на трети лица. Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверили, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни, като се стремим да осъществяваме строг контрол в изпълнение на тази цел.

Предоставяме Ваши лични данни на следните категории получатели:

### **Лица, на които ние сме възложили определена работа, включваща и достъп и обработване на Вашите лични данни:**

- 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, извършват обслужване и събиране на вземания;
- пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения, други документи или продукти и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- наши дистрибутори и агенти действащи като наши представители 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 ни съдействат 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 и/или стажанти, подпомагащи процесите по продажба, обслужване, логистика, доставка и др.;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предоставим 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;
- други доставчици на електронни съобщителни услуги, при осъществяване на преносимост на номерата;
- 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 нашите обекти и/или осигуряване на пропускателния режим в обектите;
- лица, предоставящи ни консултантски услуги в различни сфери – като право, финанси, бизнес планиране, счетоводство/финанси, обучения и други.

#### **Лица, обработващи Ваши лични данни от свое име:**

- компетентни органи, които по силата на закон 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.

### **КОЛКО ВРЕМЕ СЪХРАНЯВАМЕ ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ**

В зависимост от целите на обработването съхраняваме различните категории данни различен период от време

| <b>Цел на обработването</b>   | <b>Период на съхранение</b>  |
|---|--|
| 1. За сключване, изменение и изпълнение на договор между нас:   | За срока на действие на договора и изпълнение на всички задължения по него   |
| 2. За целите на издаване на счетоводни и данъчни документи като дебитни и кредитни известия, приемо-предавателни протоколи, договори за предоставяне на продукти и услуги, информация за извършени плащания и други в следните срокове: | 5 (пет) години от изтичане на срока за изпълнение на публичното задължение;<br><br>10 (десет) години за данните от счетоводните регистри и финансовите отчети;<br><br>5 (пет) години за всички останали носители на данъчна и счетоводна информация. |
| 3. За целите на националната сигурност, за разкриване и разследване на тежки престъпления съхраняваме Трафичните данни за срок от:  | 6 (шест) месеца  |
| 3. За защита на законните ни интереси, при евентуални претенции от Ваша страна  | 5 (пет) години или до окончателното уреждане на спора между нас и или по решение на съда, като в тези случаи периодът на съхранение на данните може  |



|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| по повод сключване, изпълнение, изменение на договор, ползвани продукти и услуги, при съдебни и други дела, както и за реализиране на наши законни претенции към Вас. | да е по-дълъг от посочените по-горе. |
| 4. За предоставяне на информация на съда, други компетентни държавни органи и други на основание действащото към момента законодателство.                             | 5 (пет) години                       |
| 5. Запис на глас от телефонни разговори   | 6 (шест) месеца                      |
| 6. Видеозаписи от нашите офиси и сгради   | 30 (тридесет) календарни дни.        |

## КАКВИ СА ВАШИТЕ ПРАВА И КАК МОЖЕ ДА ГИ УПРАЖНИТЕ

### Достъп до лични данни:

Имате право да поискате информация за това дали отнасящи се до Вас лични данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват, предвидения срок (или критериите за определянето му) за съхранение на данните Ви, информация за Вашите права, ако данните не са събрани от Вас, всяка налична информация за техния (на данните) източник, информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, поне в случаите на автоматизирани решения. Имате право да получите копие от личните си данни, които са в процес на обработване.

Може да упражните правото си на достъп като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра за искане на достъп.

### Коригиране на лични данни:

Ако Ваши лични данни при нас са неточни или непълни, Вие можете по всяко време да поискате ние да коригираме или допълним данните Ви без забавяне. Ние ще уведомим всеки получател на Вашите лични данни, освен ако това е невъзможно или изисква големи усилия, за исканата и извършена корекция на Вашите данни.

Може да упражните правото си на коригиране като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра за коригиране/допълване на лични данни.

### Изтриване на лични данни:

Може да поискате от нас да изтрием Вашите лични данни по всяко време, ако някое от следните обстоятелства е налице:



- Личните Ви данни не са необходими за целите, за които сме ги събрали и обработили;
- Вие сте оттеглили съгласието си за обработване на личните Ви данни в случаите, в които обработването им е въз основа на това съгласие;
- Упражнили сте правото си на възражение;
- Личните Ви данни са били незаконосъобразно обработени.

Ние може да забавим изтриването на Личните Ви данни, ако някое от посочените обстоятелства е налице:

- Обработването на личните данни е необходимо за спазване на наше законово задължение. Така например данъчното законодателство ни задължава да запазим всички документи (договори, протоколи и др.), свързани с даден договор за срок от минимум 5 (пет) години.
- Когато е необходимо да се установи, упражни и защити правна претенция към Вас или нас.

Ние ще уведомим всеки получател на Личните Ви данни, освен ако това е невъзможно или изисква големи усилия, за исканото и извършено изтриване на Вашите данни.

Може да упражните правото си на коригиране като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра искане за изтриване на лични данни.

#### **Ограничение в обработването на лични данни:**

Имате право да поискате да ограничим обработването на Вашите лични данни, ако:

Вие оспорвате точността на личните ви данни за период от време, който позволява ние да проверим точността на данните ви.

Обработването на личните Ви данни е незаконосъобразно, но Вие не желаете данните Ви да бъдат заличени, а вместо това да бъде ограничено ползването им.

Ние нямаме повече нужда от личните Ви данни, но Вие ги изисквате за установяване, упражняване и защита на Ваше право.

Упражнили сте правото си на възражение.

Ние ще уведомим всеки получател на Вашите лични данни, освен ако това е невъзможно или изисква големи усилия, за исканото и извършено ограничение на ползването на Вашите данни.

Може да упражните правото си на ограничаване на обработването като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра искане ограничаване на ползваните данни.

#### **Преносимост на лични данни:**

Можете да поискате от нас да предоставим личните Ви данни в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат ако:

- обработваме личните Ви данни въз основа на Ваше съгласие, което може да бъде оттеглено или в изпълнение на сключен между нас договор и ако
- обработването се извършва автоматично.

Може да упражните правото си на Преносимост на лични данни като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра искане пренос на данни.

### **Възражение срещу обработването на лични данни:**

Ако съхраняваме и обработваме Ваши лични данни в изпълнение на задача от обществен интерес или на официални правомощия, които са ни дадени, както и въз основа на наш легитимен интерес, Вие може да подадете възражение срещу такова обработване, ако защитата на Вашите лични данни има предимство пред основанието за обработване на данните Ви.

Може да упражните правото си на възражение като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра за възражение срещу обработване на данни

Когато личните Ви данни се обработват за целите на директния маркетинг, Вие имате право по всяко време да отправите възражение срещу обработването на Вашите данни.

Може да упражните правото си на възражение срещу ползването на личните Ви данни за директен маркетинг като посетите някой от нашите офиси и попълните формуляра за възражение срещу обработване на данни или като изпълните указанията в рекламното послание.

### **Оттегляне на съгласие:**

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните ни задължения. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини на обработване ние няма да използваме личните Ви данни и информация за тези цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да посетите наш офис и попълните формата за отказ от съгласие.

### **Право да подадете жалба:**

Ако смятате, че незаконосъобразно обработваме Ваши лични данни, 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.

### **Недобросъвестно ползване на правата:**

Ако упражнявате описаните горе Ваши права явно недобросъвестно или прекомерно, ние може да Ви наложим разумна такса или да откажем да предприемем действия по Вашето искане.

### **Възможност друго лице да упражни правата Ви**

Може да упълномощите и някой друг да упражни правата ви от Ваше име. Това може да стане с изрично (посочване на конкретното право и начина по които искате да го упражните) писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

**ИМА ЛИ АВТОМАТИЗИРАНО ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ СПРЯМО ВАС, ВКЛЮЧИТЕЛНО ПРОФИЛИРАНЕ ОТ НАША СТРАНА И КАК СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА?**

Ние не използваме автоматизирани системи за вземане на решения, включително профилиране спрямо Вас.

**КАК ЗАЩИТАВАМЕ ДАННИТЕ ВИ?**

За осигуряване на адекватна защита на данните Ви, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в действащото законодателство. Установили сме структури по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, определили сме Длъжностно лице за защита на данните, което подпомага процесите по опазване и обезпечаване сигурността на Вашите данни.

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