

**ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**  
**на „КТВ Истър“ ООД**

**В съответствие с Регламент (GDPR) 2016/679**

„КТВ Истър“ ООД защитава неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при предоставяне на своите телекомуникационни услуги. Настоящата Политика за поверителност е изготвена и се основава на действащото българско законодателство в областта на защитата на личните данни и Регламент (GDPR) 2016/679 на Европейския парламент и на съвета.

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице.

**Кой обработка и носи отговорност за личните Ви данни**

„КТВ Истър“ ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 118014332, което събира, обработка и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика за поверителност.

Вписано е в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията (регистър по чл.33, ал.1 от ЗЕС) като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги/стоки.

КТВ Истър е администратор на лични данни по смисъла и Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление:

гр. Силистра 7500,

ул. "Христо Смирненски" 2,

телефони: **086 820 910; 0886431659**

**Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме:**

**1.В зависимост от конкретните цели и основания КТВ Истър обработка посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:**

**А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на КТВ Истър и клиента:**

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред КТВ Истър;
- адрес за доставка на услугите;

**Б) Данни, изготвени и генерирани от в КТВ Истър процеса на предоставяне на услугите/стоките:**

- вид на услуга, потребителско име, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- 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;
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

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

### **А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги.**

- КТВ Истър обработва данните Ви за следните цели:
- Идентифициране на клиент при: сключване на нов или изменение на съществуващ договор за електронни съобщителни услуги, изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, предоставяне на карта за програма "Лоялен клиент", плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба.
- Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби; Корекции на дължими суми при наличие на основание за това;
- Техническо съдействие за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп до уебсайта ни, за електронно обслужване на електронни фактури, детайлизирани справки и при забравен PIN код;
- 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;
- 

### **Б) В изпълнение на свои законови задължения, КТВ Истър обработва данните Ви за следните цели:**

- Предоставяне на информация за клиента и извършени от него покупки и/или ползвани от него услуги и трафични данни по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на услугите;
- За извършване на данъчно - осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

**В) В изпълнение на Регламент (GDPR) 2016/679** на Европейския парламент и на съвета КТВ Истър въвежда „псевдонимизация“ чрез назначаване на потребителски имена на клиентите си, които се използват за индивидуализиране на лицата вместо техните лични данни. Псевдонимизация означава обработването на лични данни по такъв начин, че личните данни не могат повече да бъдат свързвани с конкретен субект на данни, без да се използва допълнителна информация, при условие че тя се съхранява отделно и е предмет на технически и организационни мерки с цел да се гарантира, че личните данни не са свързани с идентифицирано физическо лице или с физическо лице, което може да бъде идентифицирано. Именно поради тези специфики на псевдонимизираните данни, Регламентът предвижда по-облекчени правила за обработване на псевдонимизирани данни, като по този начин насърчава администраторите да използват тази техника.

Задължително при създаване на потребителски акаунт на всеки потребител се назначава уникален псевдоним, който служи за индивидуализация на лицето (на потребителя) от служителите на КТВ Истър вместо ползване на личните му данни.

**Г) В изпълнение на Регламент (GDPR) 2016/679** на Европейския парламент и на съвета КТВ Истър въвежда „правото да бъдеш забравен“. Правото на изтриване (или „правото да бъдеш забравен“) дава възможност, когато субектът на данни не желае данните му да бъдат обработвани и не съществуват законни основания за тяхното съхранение да поиска те да бъдат заличени ако повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани по друг начин (при прекратяване на договорните правоотношения и след изтичане на 6-месечния срок за съхраняване на данни съгл.чл.251б от Закона за електронните съобщения).

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

- Лица, предоставящи услуги по **сервизна поддръжка на крайни устройства**;
- **Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения** от името на КТВ Истър ООД.
- **Оператори обработващи лични данни от името на КТВ Истър**, с цел събиране на плащания за предоставени от КТВ Истър услуги.
- 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 КТВ Истър 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.
- **Компетентни органи**, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от КТВ Истър предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например - български съд, прокуратура, органи на досъдебно производство 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;

### **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/изменение и изпълнение на договор** за предоставяне на електронна съобщителна услуга се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждане 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/лизинг на устройства се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото законодателство не предвижда по - дълъг срок.

**Трафични данни**, обработвани по силата на Закона за електронните съобщения за целите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления, както и за осъществяване на операции по издирване и спасяване на лица, се съхраняват от КТВ Истър за срок от 6 месеца съгл.чл.251б от Закона за електронните съобщения.

**Запис на глас** - телефонните разговори - 2 години от провеждане на разговора;  
**Картина (Видеозапис)** - до 30 дни от създаване на записа.

## **5.Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от КТВ Истър**

Като наш клиент и по отношение Вашите лични данни имате следните права:

- 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 КТВ Истър информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление със съдържанието, посочено в чл. 29 ЗЗЛД;
- 2.** да изискате да се **коригират** личните Ви данни, когато са неточни или следва да се допълнят, или обработването им не отговаря на изискванията на ЗЗЛД;
- 3.** да изискате да **бъдете „забравен“** след прекратяване на договорните правоотношения и след изтичане на 6-месечния срок за съхраняване на данни съгл.чл.251б от Закона за електронните съобщения

**Настоящата политика за защита на личните данни е в съответствие със Закона за защита на личните данни и Регламент (GDPR) 2016/679 на Европейския парламент и на съвета, редакции към дата 26.04.2018г.**