

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
в „ ЕЛИТКОМ " ООД
(„Политика за поверителност")

„ ЕЛИТКОМ " ООД 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 застрахователно 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 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива 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 и съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.bokabel.com Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от ЕЛИТКОМ ООД .

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

ЕЛИТКОМ ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 115104479, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

ЕЛИТКОМ ООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

ЕЛИТКОМ ООД 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. Пловдив, ул. " Богомил " 59

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и на имейл: info@elitcom.com; тел. + 359 32 644 137

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

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания ЕЛИТКОМ ООД 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 ЕЛИТКОМ ООД 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 ЕЛИТКОМ ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към ЕЛИТКОМ ООД - 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 платформата и другите електронни търговски канали на ЕЛИТКОМ ООД;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни - потребителско име, история на заявките и плащанията;
- 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 ЕЛИТКОМ ООД 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;
- трафични данни - данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, вид на предоставяна услуга, местоположение на потребител на услуга, точки на взаимно свързване;
- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, стойност на ползваните услуги; информация за избрания 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
- IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, или при използване на мобилното ни приложение, както и при ползване на интернет услуги;
- 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, 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 ЕЛИТКОМ ООД крайно електронно съобщително устройство;
- данни за предпочитаните от Вас услуги.

2.2. 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.

ЕЛИТКОМ ООД обработва данните Ви за следните цели:

- **Идентифициране на клиент при:** сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги ; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обект, единен телефонен номер за обслужване на клиенти , онлайн платформа, 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, при сключване на договори за електронни съобщителни услуги, договори при закупуване на устройство;
- **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, промяна в максималната граница на потребление;
- **Проверка на обем и вид клиентско потребление** по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и ЕЛИТКОМ ООД 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, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- **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 платформите за електронно обслужване на електронни фактури, детайлизирани справки и при забравен PIN/PUK код; Спиране/реактивиране на загубена/открадната/ повредена карта.
- **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 не плащане;
- **Плащане** на сметки, разсрочване, опрощаване, 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 ЕЛИТКОМ ООД;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, ЕЛИТКОМ ООД обработва данните Ви за следните цели:

- Изготвяне на предложения за **сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект**, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- **Продажба на вземания от клиенти**; предоставяне на информация за дълга на цесионера - договори, протоколи, месечни сметки/фактури;
- **Справки за продадени задължения по договори за цесия** за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;
- 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;
- Предоставяне на **информация на съда** и трети лица в рамките на производства пред съд;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;
- За удостоверяване **на възраст в случай, че такава се изисква по закон за пазаруване онлайн.**

В) ЕЛИТКОМ ООД 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 и преценка за предоставяне възможност за отложено плащане/лизинг;
- 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) ЕЛИТКОМ ООД обработва данните Ви и за целите на следните наши интереси:

- **Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг :**
 - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент;
 - 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 ЕЛИТКОМ ООД;
- 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, предпочитанията и поведението на клиентите (автоматична обработка в криптиран вид) -** ЕЛИТКОМ ООД 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/тарифни 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 ЕЛИТКОМ ООД.
- **Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид – ЕЛИТКОМ ООД** извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;
- **Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги – ЕЛИТКОМ ООД** извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;
- **Изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание** - във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание ЕЛИТКОМ ООД

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

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с ЕЛИТКОМ ООД - обработват личните Ви данни от името на ЕЛИТКОМ ООД 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;
- **Дистрибутори и агенти на ЕЛИТКОМ ООД**, които сключват договори с крайни

клиенти от името и за сметка на ЕЛИТКОМ ООД;

- Лица, които по възлагане на ЕЛИТКОМ ООД **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** от името на **ЕЛИТКОМ ООД**.
- 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 ЕЛИТКОМ ООД 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 ЕЛИТКОМ ООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

Цесионери - страна по договори за цесия, с които ЕЛИТКОМ ООД прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от ЕЛИТКОМ ООД 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 ЕЛИТКОМ ООД 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 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 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.

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 ЕЛИТКОМ ООД за срок от 6 месеца.

ЕЛИТКОМ ООД може да съхранява някои от личните Ви данни 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 ЕЛИТКОМ ООД 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 ЕЛИТКОМ ООД 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 данните 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 ЕЛИТКОМ ООД да провери точността на данните;
- ✓ установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети;
- ✓ желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че ЕЛИТКОМ ООД 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 поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от ЕЛИТКОМ ООД в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат **и прехвърлянето им** на друг администратор на лични данни. Правото Ви на преносимост касае лични данни, за които са налице следните условия:

а) обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение; и

б) обработването се извършва по автоматизиран начин.

5.6. да **възразите пред** ЕЛИТКОМ ООД **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, ЕЛИТКОМ ООД ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, ЕЛИТКОМ ООД 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.

5.7. 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 каналите за комуникация с **ЕЛИТКОМ ООД**.

5.8. 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.

В случай, че изрично не е посочен конкретен начин, за да упражните правата си следва да подадете изрично писмено заявление във всеки един обект на ЕЛИТКОМ ООД или да отправите желанието си чрез обаждане на телефон 032644137.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на ЕЛИТКОМ ООД и какви са последиците от това

За да сключим договор 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 ЕЛИТКОМ ООД

Не предоставянето на следните данни препятства възможността ЕЛИТКОМ ООД да сключи договор с Вас:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред ЕЛИТКОМ ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път ;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни - потребителско име, история на заявките и плащанията

Линкове

Сайт или мобилно приложение могат да включват линкове към други уеб сайтове, които са извън нашия контрол. Не можем да носим отговорност за защитата на личните данни или за съдържанието на тези уеб сайтове, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

Тази политика е последно осъвременена на 21.05.2018 г.