

## ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

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 съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: [www.retecomtv.com](http://www.retecomtv.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 Скат Ретеком” ООД , включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа или мобилно приложение. Тя се прилага за да предпазваме данните Ви, и защитаваме поверителността Ви. Посочваме също така необходимата информация относно начините за обработка на информация съдържаща лични данни, за да разберете каква информация събираме и защо я събираме, както и какви права имате във връзка с обработката на личните данни, които ни предоставяте, както и Ви предоставяме информацията относно правата ви във връзка с обработване на предоставените лични данни, и за възможните способы за защита на тези права, които може да използвате.

### **1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни :**

„Скат Ретеком” ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 102266965, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. Скат Ретеком ООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. Скат Ретеком 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. Свети Влас ул. “Стара планина“ 35 ,. По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните в Скат Ретеком „ ООД на следните координати за връзка:

➤ имейл: [dpo@retecomtv.com](mailto:dpo@retecomtv.com); тел.0888 306025.

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

предоставени от абонатите лични данни:

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания Скат Ретеком 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 Скат Ретеком 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 Скат Ретеком ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;
- данни за ползваните от Вас услуги;

- информация за собствеността в мястото, където ще се доставят услугите, според договора /събиране на данни за абоната на нов договор - дали абонатът сключил договор за телекомуникационна услуга е собственик, наемател, или не на имота, за който се отнася сключвания договор за доставка на съответната телекомуникационна услуга/ с оглед на обслужването и доставката на заявената услуга от абонат до съответния имот, в който тя му се предоставя от Скат Ретеком ООД;

б) Данни, изготвени и генерирани от Скат Ретеком ООД в процеса на предоставяне на услугите:

- номер на услуга, клиентски номер, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържанията се в тях задължения;
- гласов запис на телефонните разговори с оператор на телефонен номер 0888 306025 във връзка с искания за изменения или допълнения по договора за услуги, заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;
- гласов запис на телефонните разговори, инициирани от наш оператор от контактен център при отстраняване аварии
- видеозапис при посещение в касовите салони и/или централния ни офис на Скат Ретеком ООД, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване и охрана на служителите и посетителите в търговските обекти на Скат Ретеком ООД;
- 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;

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 – Скат Ретеком ООД обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги ; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове.
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- Техническа поддръжка и отстраняване на повреди и всякакви технически проблеми - на място и чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата.
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Извършване на обработка от обработващи данните с оглед на изпълнение на валиден договор за услуга - възлагане, отчитане, приемане, разплащане; Възстановяване на услуги, спрени поради неплащане;

б) В изпълнение на свои законови задължения и легитимни интереси, Скат Ретеком ООД може

да обработва данните Ви за следните цели:

- 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;

- 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;

в) Скат Ретеком ООД може да обработва данните Ви, също и за целите на следните наши легитимни интереси:

- Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги – Скат Ретеком ООД извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели и с оглед на подобряване на обема на предлаганите услуги;
- Изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите, сключени с тях за доставка на съдържание, което предоставяме на своите абонати.

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

#### **3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Скат Ретеком ООД – обработват личните Ви данни от името на Скат Ретеком ООД или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни**

- Лица, които по възлагане на Скат Ретеком ООД поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения от името на Скат Ретеком 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;
- 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 Скат Ретеком ООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име**

- Цесионери – страна по договори за цесия, с които Скат Ретеком ООД прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Скат Ретеком 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;

### **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:

1. Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на Услуга се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждането на всички финансови отношения между страните;
2. 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.

3. 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 Скат Ретеком ООД за срок от 6 месеца.
4. Запис на глас – телефонните разговори към номер 0888 306025 до 2 години от провеждане на разговора;
5. Картина (Видеозапис) – до 30 дни от създаване на записа.

### **5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Скат Ретеком ООД и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:**

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

- да подадете възражение до администратора Скат Ретеком ООД срещу обработването на личните Ви данни;
- 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 Скат Ретеком ООД информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни. За целта е необходимо подаване на писмено заявление до обработващия лични данни, в това число и по електронен път лично или чрез упълномощено лице. Заявлението следва да съдържа следната минимално информация - име на лицето и други данни, които го идентифицират – ЕГН, длъжност, договор, описание на искането, предпочитана форма за предоставяне достъпа до лични данни (посочване на една от следните възможности - устна справка, писмена справка, предоставяне на копие от исканата информация) подпис, дата и адрес на кореспонденцията или електронен адрес; пълномощно – когато заявлението се подава от упълномощено лице. Заявлението се завежда в общия входящ регистър на администратора. Срокът за разглеждане на заявлението и произнасяне по него е 14-дневен от деня на подаване на искането, съответно 30-дневен, когато е необходимо повече време за събиране личните данни на лицето с оглед възможни затруднения в дейността на администратора. Когато данните не съществуват или не могат да бъдат предоставени на определено правно основание, на заявителя се отказва достъп до тях с мотивирано решение. Отказът за предоставяне на достъп до съхранявани лични данни по този ред може се оспорва от лицето пред Комисията за защита на личните данни;
- да изискате да се коригират личните Ви данни, когато са неточни, непълни, остарели, или следва да се допълнят с оглед на целите на обработката;
- да изискате да се изтрият личните Ви данни (правото „да бъдеш забравен“), в

някой от следните случаи:

1. същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;
  2. оттеглили сте съгласието (възразили сте изрично за тяхната обработка и операторът Скат Ретеком ООД няма друго легитимно основание за съхраняването и обработването им);
  3. обработването на личните Ви данни е признато за незаконно от компетентен административен или съдебен орган;
  4. националното или европейското законодателство изискват това;
- да изискате да се ограничи обработването на личните Ви данни в някой от

следните случаи:

1. при оспорване на точността на личните Ви данни за срока, необходим на Скат Ретеком ООД да провери точността на данните;
  2. установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети изцяло;
  3. желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Скат Ретеком 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;
  4. при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни или срещу обема на обработваните лични данни - за срока на проверката на основателността му;
- да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат, и които Вие сте ни предоставили, включващо получаването им от Скат Ретеком 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:
1. обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие, или на договорно задължение; и
  2. обработването се извършва по автоматизиран начин.
- да потърсите защита по съдебен или административен ред, в случай, че според Вас правата Ви на субект на лични данни са били нарушени, независимо кой съхранява и обработва личните Ви данни. Необходима информация за органа за защита, във връзка със събирането и обработката на лични данни:

**Комисия за защита на личните данни**

Адрес: София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2

GPS координати: N 42.668839 E 23.377495

Електронна поща: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)

Интернет страница: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg)

Факс – 029153525.

Център за информация и контакти - тел. 02/91-53-518

**6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Скат Ретеком ООД и какви са последиците от такъв отказ (възражение срещу съхраняването и обработването на личните Ви данни):**

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 Скат Ретеком ООД.

Непредоставянето на следните данни (или последващ отказ или оттегляне на съгласие за съхраняване на следните лични данни) препятства възможността Скат Ретеком ООД да сключи договор с Вас (или да продължава с Вас договорните отношения):

- 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 Скат Ретеком ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията

## **7. Политика за „бисквитките“**

### **Използване на „бисквитки“**

„Бисквитките“ са кратки текстови файлове или малки пакети от информация, които се съхраняват чрез Интернет браузера на Вашето крайно устройство (компютър, таблет, лаптоп или мобилен телефон), когато посещавате различни сайтове и страници в Интернет. Основната цел на „бисквитките“ е да правят потребителя разпознаваем, когато той се завръща отново на Уебсайта. Някои „бисквитки“ имат и по-специфично приложение, като например да запаметяват потребителското поведение на сайта и да улесняват потребителя при ползването на Уебсайта. Повече информация за това как функционират „бисквитките“ можете да намерите в Интернет.

### **Как се използват „бисквитки“ на този Уебсайт?**

Ние използваме „бисквитки“ на този Уебсайт предимно с цел улесняване на ползваемостта на сайта, подобряване на неговата работа и съхраняване на информация за потребителското поведение. При този процес не се съхраняват никакви лични данни, т.е. чрез „бисквитките“ на сайта Скат Ретеком ООД не може да Ви идентифицира като личност, поради което спрямо събирането на тази информация не се прилага Закона за защита на личните данни. Събраната информация от „бисквитки“ обикновено се използва в обобщен вид с цел анализ на потребителското поведение на Уебсайта, което ни позволява да подобряваме функционалността на сайта, потребителските пътеки и ползването съдържание. За по-добра прецизност, сайтът използва утвърдените аналитичните инструменти на Google Analytics и Core Metrics.

### **Деактивиране на бисквитки**

Като потребител имате възможност да контролирате използваните бисквитки, да изтривате запазените на Вашето устройство бисквитки, и да деактивирате употребата на бисквитки занапред. Подробни инструкции за различните браузъри и операционни системи можете да откриете на адрес <http://www.aboutcookies.org/>.

Необходима информация: Имайте предвид, че блокирането на бисквитки ще се отрази на начина, по който работи уебсайтът, като може да доведе до нарушено функциониране на сайта. 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.

## **8. Мерки за защита при обработване на личните данни:**

8.1. Правилата за защита при обработване на лични данни регламентират технически мерки на Скат Ретеком ООД, които:

1. отхвърлят достъпа на неоторизирани лица до оборудването за обработка на данни – контрол на достъпа до оборудване;
2. предотвратяват неоторизираното четене, копиране, промяна или унищожаване на информационни носители – контрол на информационните носители;
3. предотвратяват неоторизираното добавяне, въвеждане, преглеждане, промяна или заличаване на съхранени лични данни – контрол по съхраняването;
4. предотвратяват използването му от неоторизирани лица, използващи комуникационно оборудване за данни – контрол на потребителите;
5. гарантират, че лицата, които са оторизирани да ползват система за автоматизирана обработка на данни, имат достъп само до данните, включени в обхвата на техния достъп –

контрол на достъпа до данни;

6. осигуряват възможността за проверка и установяване до кои органи са били или могат да бъдат изпратени или предоставени личните данни чрез използване на комуникационно оборудване за данни – контрол на комуникациите;
  7. осигуряват възможност за последваща проверка и установяване какви лични данни са въведени в системите за автоматизирана обработка на данни, кога и от кого са въведени данните – контрол на въвеждане;
  8. предотвратяват неоторизирано четене, копиране, промяна или изтриване на лични данни при трансфер на лични данни или превозване на носители на данни – контрол при транспортиране;
  9. осигуряване на възможност инсталираните системи да могат да се възстановят в случаи на прекъсване на функционирането – възстановяване;
  10. осигуряват правилното функциониране на системата, докладване на появата на грешки във функциите (надеждност) и гарантират, че съхранените данни не могат да бъдат повредени чрез неправилно функциониране на системата – интегритет.
- 8.2. При автоматичната обработка на лични данни се осъществяват технически мерки за защита срещу:
11. неоторизирано четене, възпроизвеждане, промяна или премахване на носителя на данните;
  12. неоторизирано въвеждане, промяна или заличаване на съхранени лични данни;
  13. неоторизирано използване на системите за лични данни чрез средства за пренос на данни; неоторизиран достъп до лични данни.

8.3. Служителите на Скат Ретеком ООД, обработващи лични данни, вземат мерки за гарантиране на надеждност при обработването, като осъществяват технически и организационни мерки за защита на личните данни.

## **9. Актуализация на лични данни – какво представлява и как се извършва актуализация на съхранявани лични данни:**

9.1. Актуализация на лични данни представлява допълнение или изменение на съществуваща информация в дружеството. Актуализация на лични данни се извършва:

- по искане на лицето, за което се отнасят личните данни, когато то е установило, че е налице грешка или непълнота в тях, и удостовери това с документ;
- по инициатива на обработващия лични данни – при наличие на документ, даващ основание за актуализация;
- при установена грешка при обработката на личните данни от страна на обработващия лични данни;

9.2. При актуализация на лични данни в досието на съответното лице се отразяват регистрационния номер на документа, източник на данните за актуализацията, дата на актуализацията. Актуализацията се извършва от лицето, обработващо личните данни.

## **10. Достъп на държавни и съдебни органи до съхранявани от Скат Ретеком ООД лични данни**

10.1. Достъпът на специализирани контролни, надзорни и съдебни органи до личните данни на лицата съхранявани от Скат Ретеком ООД е правомерен с оглед на изпълнение на техните функции и правомощия, предоставени им със закон.

10.2. Правомерен е и достъпът на ревизиращите държавни органи, надлежно легитимирани се

със съответни документи – писмени разпореждания на съответния орган, в които се посочва основанието, имената на лицата, когато за целите на дейността им е необходимо да им се осигури достъп до лични данни на персонала или на клиентите.

10.3. Не се изисква съгласие на лицето, ако обработването на неговите лични данни се извършва само от администратора или под контрола на компетентен държавен орган за лични данни, свързани с извършване на престъпления, на административни нарушения и на непозволени увреждания.

10.4. Във всички случаи искането да бъде предоставян достъп до съхранявани лични данни следва да бъде мотивирано, с посочване на основанието за искането, необходимостта и легитимните цели за предоставяне на достъп до лични данни, както и обемът на данните до които се иска достъп. Решението си за предоставяне или отказване на достъп до лични данни за съответното лице администраторът Скат Ретеком ООД съобщава на третите лица в 30-дневен срок от подаване на молбата, респ. искането.

10.5. Необходима информация във връзка с искания за достъп до лични данни:

Адресът, на който се приемат молби за достъп и предоставяне на лични данни от регистрите на Скат Ретеком ООД е гр.Свети Влас , кв.Русалка ,ул.Стара планина 35, или на електронен адрес: [dpo@retecomtv.com](mailto:dpo@retecomtv.com)

Тази политика е последно осъвременена на 21.05.2018г