

## ПОЛИТИКА ЗА ЛИЧНИТЕ ДАННИ „КАБЕЛНЕТ“ ООД

Сигурността и правилното използване на личните данни са от изключително значение както за нашите потребители, така и за „Кабелнет“ ООД. Затова за нас е важно потребителите ни да разбират защо и как обработваме тяхната лична информация. Настоящата Политика за личните данни е неразривно свързана с Общите условия на „Кабелнет“ ООД, но не е част от тях. Тя не регламентира права и задължения, а има за цел да обясни на потребителите какви лични данни обработваме във връзка с предоставянето на електронни съобщителни услуги и стоки /например крайни мрежови устройства/, защо и как ги обработваме, в това число кога е необходимо да разкриваме лични данни на трети лица. Също така, с нея се предоставя информация за правата, които потребителите имат във връзка с обработването на лични данни от „Кабелнет“ ООД. Тази Политика за личните данни се прилага по отношение на личните данни, които „Кабелнет“ ООД събира и обработва във връзка с предоставяните от компанията продукти и услуги. Тя не се прилага, когато потребителите посещават уеб-сайтове, използвайки мрежата на „Кабелнет“ ООД. В такива случаи събирането и обработването на лични данни ще се извършва съгласно политиката за личните данни (и/или политиката за бисквитките) за съответния уеб-сайт или приложение. С цел по-голяма яснота и за удобство на потребителите, на много места в тази Политика за личните данни са посочени примери, които илюстрират защо и/или как „Кабелнет“ ООД обработва личните данни на потребителите. Тези примери не са част от тази Политика за личните данни и не са изчерпателни.

### ДЕФИНИЦИИ

#### ЛИЧНИ ДАННИ

На практика, това е всяка информация, която идентифицира конкретно физическо лице или която се отнася до физическо лице, което може да бъде идентифицирано пряко или непряко. Видовете лични данни, предмет на настоящата Политика, са: основни данни; данни, които се предоставят при сключването на договор; данни за договорите; данни за задълженията; данни за потреблението; данни за плащанията; данни за комуникация с потребителите.

#### ОСНОВНИ ДАННИ

- Имена на потребителя
- Постоянен или настоящ адрес
- Единен граждански номер
- Телефон /факс, електронен адрес/ за връзка

#### ДАННИ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО

Това са данните, автоматично генерирани от електронната съобщителна мрежа.

Такива данни са например данни за проведени сесии, които включват IP адреси, вид на връзката, начало и край на сесията, скорост на връзката и др.

#### ДАННИ ЗА ИЗПОЛЗВАНОТО УСТРОЙСТВО

Това са данни за марката, модела, серийния номер, което се използва от потребителя.

#### ДАННИ, КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ ПРИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

Лични данни, които потребителите е нужно да предоставят на „Кабелнет“ ООД, за сключване на договор. Предоставянето им е доброволно, но без тях „Кабелнет“ ООД не може да сключи договора.

Такива данни са:

- Имена на потребителя;
- Единен граждански номер (за български граждани); Личен номер (за чуждестранни лица);
- Постоянен адрес (потребителят може да предостави, доброволно и по свой избор, и адрес за получаване на фактури, в случай че същият е различен);

#### ДАННИ ЗА ДОГОВОРИТЕ

- Вид договор (напр. допълнително споразумение, безсрочен, срочен);
- Дата на сключване;
- Дата на влизане в сила и срок на договора;
- Адрес на електронна поща за услуга-фактура (ако е предоставен от потребителя);
- Предоставени стоки – вид, марка, модел, уникален номер (сериен номер);
- Приложим абонаментен план, в това число условията по него;
- Предоставяни услуги
- Размер на месечна такса (стандартна и/или промоционална);
- Права и задължения на страните;

#### ДАННИ ЗА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА

Това са данни за задълженията на потребителите във връзка с договори, сключени с „Кабелнет“ ООД, и предоставени услуги.

- Информация за предходни и текущи задължения;
- Информация за начислени неустойки;
- Информация за изпратени предупредителни съобщения или писма във връзка със задълженията на потребителите;
- Информация за ограничаване и/или спиране достъпа на потребителите до услуга/-и, с оглед неплатени задължения
- Информация за прекратяване на договорите с потребителите поради неплащане на задължения;
- Информация за предприети действия по извънсъдебно или съдебно събиране на задължения на потребителите и др;
- Информация за прехвърляне на дължими от потребителите суми на трети лица и др.

#### ДАННИ ЗА ПЛАЩАНИЯТА

Това са данни за историята на плащанията на потребителите във връзка с договори, сключени с „Кабелнет“ ООД

- Размер на платената сума и задължение, към което се отнася плащането;
- Начин на плащане (напр. плащане в брой или др.);

#### ДАННИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Това са данни, които се обработват във връзка с комуникацията между „Кабелнет“ ООД и неговите потребители под формата на запитвания, жалби, заявления, молби или рекламации на потребителите, при извършване на проучвания на удовлетвореността, при Обаждания/съобщения във връзка с ползваните услуги или др.

- Данни за потребителя;
- Информация за контакт с потребителя (например адрес на електронна поща, телефонен номер, адрес, или др.);
- Вид на комуникацията (писмено запитване, заявление, жалба, писмо, запитване през онлайн форма или през мобилно приложение, имейл, телефонно обаждане, кратко текстово съобщение или др.);
- Дата на изпращане или получаване на комуникация (дата на получаване на запитване, жалба, рекламация или съобщение, дата на изпращане на съобщение, писмо или др.);
- Информация, съдържаща се в съответната комуникация (например съдържание на запитване/жалба на потребител, приложени документи, съдържание на отговора или справката, изготвени от „Кабелнет“ ООД) и др.

## ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ

Обработка на лични данни представлява всяко използване на лични данни. Обработка на лични данни са действията по:

- Събиране
- Записване
- Съхранение
- Преглеждане
- Проверка
- Извличане
- Разкриване
- Ограничаване
- Изтриване
- Унищожаване и др.

## КАБЕЛНЕТ ООД

„Кабелнет“ ООД, ЕИК 117624667, седалище и адрес на управление гр.Русе, ул. Мадарски конник 4, вх.Д.

В настоящата Политика за личните данни, използването на местоименията „Ние“, „Нас“ или „Нашите“ също ще означава „Кабелнет“ ООД.

## ПОТРЕБИТЕЛ

Физическо лице или юридическо лице, което:

- има право да получава услуги от „Кабелнет“ ООД на база на индивидуален договор

## АНОНИМИЗИРАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ

Анонимизирането е операция, която е алтернативна на изтриването или унищожаването на лични данни. При нея окончателно и безвъзвратно се премахват всички елементи, които пряко или непряко идентифицират дадено лице. Анонимизираните данни не представляват лични данни.

Пример:

Ако личните данни, с които разполагаме за даден потребител са следните:

Име: Петър Петров;

ЕГН: 4006284485

Адрес: Град София, ул. 99-та, блок 1083, ап. 100, след извършена операция по анонимизиране, те могат да изглеждат така:

Име: \*\*\*\*;

ЕГН:\*\*\*\*\*

гр. София.

## ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОБРАБОТВАНЕТО НА ЛИЧНИ ДАННИ

При ограничаване на обработването, „Кабелнет“ ООД може единствено да съхранява съответните лични данни, освен ако: (а) потребителят е дал своето съгласие; или (б) обработката на данни е необходима за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; (в) обработката на данни е необходима за защита на правата на друго физическо лице; или (г) са налице важни основания от обществен интерес за Република България или за ЕС.

## ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ПРИ ОБРАБОТКА НА ДАННИТЕ

Обработваме лични данни добросъвестно и по прозрачен начин;

Обработваме лични данни за конкретни, изрично указани и законни цели, в съответствие с действащото законодателство;

Обработваме лични данни, за да предоставяме на потребителите по-добри продукти и услуги, които да са съобразени с техните потребности;

Предприемаме необходимите мерки, за да осигурим сигурността на личните данни, които обработваме.

- Обработваме лични данни в съответствие с действащото законодателство.
- Съобщаваме на потребителите какви лични данни събираме, както и защо и как го правим.
- Обработваме лични данни само за законни цели. Обработката на лични данни няма да надхвърля периода, необходим за постигането на тези цели, освен ако сме задължени да ги съхраним в съответствие с приложимото законодателство.
- Зачитаме правата, които потребителите имат по силата на законодателството за защита на личните данни, в това число правото на достъп до лични данни, правото на коригиране на лични данни и др.
- Въвеждаме необходимите технически и организационни мерки, за да защитим личните данни на нашите потребители от случайно или незаконно унищожаване, или от случайна загуба, от неправомерен достъп, изменение или разпространение, както и от други незаконни форми на обработване.

## КАКВИ ЛИЧНИ ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОБРАБОТВАМЕ

„Кабелнет“ ООД обработва различни видове лични данни, в зависимост от типа на услугите, които се предоставят на потребителите. Такива данни включват идентификационни данни за потребителя, информация какви услуги има право да ползва даден потребител, как същият използва услугите, както и информация за извършени плащания, издадени фактури, текущи задължения, и други.

- основни данни;
- трафични данни за потреблението
- данни, които се предоставят при сключването на договор;
- данни за договорите;

- данни за задълженията;
- данни за плащанията;
- данни за комуникация с потребителите.

## КАК СЪБИРАМЕ ЛИЧНИ ДАННИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

„Кабелнет“ ООД събира лични данни за потребителите по различни начини. В повечето случаи получаваме информация директно от потребителите при и по повод сключването и изпълнението на договорите с тях.

Събираме лични данни директно от потребителите:

- В преддоговорните отношения с тях (когато даден потребител изрази желание да сключи договор с „Кабелнет“ ООД )
- При сключването на индивидуален договор за услуги, предоставяни от „Кабелнет“ ООД
- При или по повод изпълнението, изменението, допълването или прекратяването на договор, сключен между „Кабелнет“ ООД и потребителите (при изпълняване на заявки от потребители, при осъществяване на клиентско обслужване при постъпила жалба или оплакване, при плащане на задължение, и др.)

## КАК ОБРАБОТВАМЕ ЛИЧНИ ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

За да бъде сключен договор с „Кабелнет“ ООД, е необходимо потребителят да предостави свои лични данни. Предоставянето на тези данни ни позволява да идентифицираме съответния потребител като страна по договора и като титуляр на правата/задълженията по него.

Трите имена, единният граждански номер и адресът на потребителя са част от минималното съдържание на всеки договор за услуги, съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения. В случай че даден потребител откаже да ги предостави, „Кабелнет“ ООД няма да може да сключи договор с потребителя.

За да можем да изпълняваме договорите, сключени с потребители, е необходимо да обработваме личните им данни. В противен случай ще е невъзможно да спазим договорните си ангажименти към потребителите.

**Обработваме данни на потребителите, за да осигурим, че предоставяните стоки и/или услуги съответстват на предвиденото в техните договори.**

За да можем да изпълняваме задълженията си по сключен договор с потребител, е необходимо да обработваме личните му/и данни. Благодарение именно на тях „Кабелнет“ ООД идентифицира потребител като титуляр на договора, спазва параметрите на договорената услуга, условията на съответния абонаментен план и др.

- За да изпратим издадена фактура на съответния потребител, е необходимо да обработим данни за неговия/нейния адрес.

**Обработваме данни на потребителите, за да можем да им предоставяме договорените услуги.**

За да можем да предоставяме услуги на потребителите, обработваме техните основни данни, данни за договорите.

### **Обработваме данни на потребителите, за да поддържаме нашата мрежа и информационни системи**

За да можем да предотвратяваме, откриваме, локализираме и отстраняваме неизправности и софтуерни грешки в мрежата и информационните ни системи, включително когато получим оплаквания или жалби от потребители, е необходимо да обработваме техни лични данни.

### **Обработваме данни на потребителите, за да администрираме процеса по обслужване на техните плащания**

Когато даден потребител извърши плащане по договор с „Кабелнет“ ООД, както и когато даден потребител желае да отсрочи или да разсрочи свое задължение към „Кабелнет“ ООД, обработваме неговите/нейните основни данни, данни за договорите, данни за задълженията и данни за плащанията.

### **Обработваме данни на потребителите, за целите на разплащания с наши партньори**

За да е възможно потребителите на „Кабелнет“ ООД да сключват договори, да заплащат сметки, да подават заявки и/или да бъдат обслужвани в обект на наши партньори (напр. Пощенски станции в населените места, в които дружеството предлага услуги, доставчици на платежни услуги и др.), „Кабелнет“ ООД сключва споразумения с тях. По силата на тези споразумения „Кабелнет“ ООД дължи суми, за определянето на които е необходимо да бъдат обработени данни за потребителите.

### **Обработваме данни на потребителите, за да ги уведомяваме за настъпването на определени обстоятелства във връзка с договорите им.**

За да можем да изпълним задължението си да информираме потребителите за настъпването или предстоящото настъпване на определени факти или обстоятелства, имащи отражение върху предоставянето на нашите продукти и/или услуги, обработваме следните лични данни: основни данни; данни за договорите; данни за задълженията; данни за плащанията; данни за комуникация с потребителите и други. Например:

- Уведомяване за издадена фактура, в това число за нейната стойност;
- Уведомяване при временно спиране на достъпа до услугите, в изпълнение на предвиденото в Общите условия
- Предварително уведомяване при планирано извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в мрежата, в изпълнение на предвиденото в Общите условия
- Уведомяване за предстоящо предприемане на действия по извънсъдебно събиране на неплатени парични задължения, включително и за използването на услуги на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на дългове и други), в съответствие с Общите условия

### **Обработваме данни на потребителите, за да изпълняваме техните заявки.**

За да можем да изпълняваме заявките на даден потребител във връзка със сключен/-и договор/-и, е необходимо да обработваме неговите/нейните основни данни, данните за съответния/-те договор/-и, както и данни за задължения и/или плащания (ако е приложимо).

### **Обработваме данни на потребителите за целите на обслужването на клиенти.**

Обработваме лични данни на нашите потребители, за да можем да им предоставяме качествено и навременно клиентско обслужване, в това число, но не само, при обработка на потребителски предложения, заявления, молби, запитвания и/или жалби. Видът и обемът на личните данни, които обработваме в такива случаи, зависят от естеството и съдържанието на съответното предложение, заявление, молба, запитване и/или жалба.

### **Обработваме данни на потребителите за предотвратяване, установяване, разследване и преустановяване на злоупотреби**

За да предотвратяваме, откриваме, разследваме и възпираме неправомерни действия, които противоречат на условията за ползване на нашите продукти и/или услуги или нарушават приложимото законодателство, обработваме лични и трафични данни на потребителите.

Пример:

В случай на „нетипично поведение“ на наши потребители е необходимо да обработим техните данни, за да установим дали е налице злоупотреба, нарушение на Общите условия или на приложимото законодателство. При установено поведение, което застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите, „Кабелнет“ ООД може да ограничи достъпа до услуги на въпросните потребители.

### **Обработваме лични данни на потребители, когато е необходимо, за да упражняваме правата си по сключени с тях договори**

Договорите, които „Кабелнет“ ООД сключва със своите потребители, поражда права и за двете страни. Както „Кабелнет“ ООД, така и потребителите, се ползват от тези права, за да задоволят свои интереси. Редът и условията за упражняването им са регламентирани в самите договори, а понякога произтичат пряко от приложимото законодателство. За да упражни правата си спрямо потребителите, е необходимо „Кабелнет“ ООД да обработва определени лични данни за тях.

Примери за хипотези, при които „Кабелнет“ ООД обработва лични данни, за да упражни права по сключени договори с потребителите:

В случай, че даден потребител по свое желание прекрати предсрочно договор, „Кабелнет“ ООД може да обработи неговите/нейни лични данни, за да начисли неустойки съгласно предвиденото в договора;

### **Обработваме лични данни на потребители, когато е необходимо за събиране на неплатени суми по сключени договори**

Когато даден потребител не заплаща дължимите към „Кабелнет“ ООД суми съгласно уговореното в сключения договор, „Кабелнет“ ООД има право да потърси плащане по извънсъдебен или по съдебен ред. За тази цел е необходимо да бъдат обработени следните данни за потребителя: основни данни, данни за договорите, данни за задълженията и данни за плащанията. При извършване на процеса по извънсъдебно събиране на задължения „Кабелнет“ ООД може да се възползва от услугите на трети лица (компания за събиране на дългове), на които могат да бъдат разкрити гореописаните данни. Данни за ЕГН се разкриват на такива компании само след получено съгласие от потребителя. При извършване на съдебно събиране на задължения, „Кабелнет“ ООД може да се възползва от услугите на адвокати и/или адвокатски кантори, на които могат да бъдат разкрити гореописаните данни, в това число данни за ЕГН.

В определени случаи приложимото национално и европейско законодателство изисква от „Кабелнет“ ООД да обработва лични данни за неговите потребители за определени цели, по

определен начин и/или за определен срок. По-долу са посочени основните случаи, при които „Кабелнет“ ООД обработва лични данни, за да изпълни свои нормативни задължения.

**Обработваме лични данни, когато съгласно приложимото законодателство сме длъжни да предоставяме информация на компетентни органи и/или общински органи при извършването на проверки от тях**

Законодателството на Република България изисква от „Кабелнет“ ООД да съхранява определени лични данни за потребителите за определен срок. При наличието на установени със закон предпоставки, тези лични данни, обработвани от „Кабелнет“ ООД, следва да бъдат предоставяни на компетентните органи. Примери:

- Съгласно Наказателно-процесуалния кодекс (НПК), при искане от съд, прокурор или разследващ орган, „Кабелнет“ ООД е длъжно да предостави намиращи се у него книжа или данни, които имат значение за съответното дело. Възможно е изисканите книжа или данни да съдържат лични данни за потребителите;
- Съгласно НПК при разследването на тежки престъпления по искане на съда или въз основа на разпореждане на съдия по искане на наблюдаващ прокурор, „Кабелнет“ ООД е длъжно да предостави данни за период не по-дълъг от 6 месеца;

Обработваме лични данни на потребителите, когато съгласно приложимото законодателство сме длъжни да оказваме съдействие на компетентни държавни органи

При предоставянето на обществени електронни съобщителни услуги „Кабелнет“ ООД е обект на контрол от страна на различни държавни и общински органи – напр. Комисия за регулиране на съобщенията (КРС), Комисия за защита на потребителите (КЗП), Комисия за защита на личните данни, Национална агенция за приходите (НАП) и други. В хода на осъществяване на този контрол тези органи разполагат с правомощието да извършват проверки, както и да изискват от „Кабелнет“ ООД да предоставя намиращи се у него документи и информация. Възможно е изисканите документи и информация да съдържат лични данни на потребителите. Пример: При извършване на данъчна ревизия органите на НАП разполагат с правомощието да изискат от „Кабелнет“ ООД да предостави счетоводни документи, които могат да съдържат и лични данни за определени потребители.

**Обработваме лични данни, тъй като съгласно приложимото законодателство сме длъжни да осигурим сигурността на нашата мрежа и информационни системи (в това число личните данни на нашите потребители)**

С цел предотвратяване, установяване, разследване и/или разрешаване на: (а) уязвимости и/или пробиви в сигурността; или (б) нарушения на сигурността на лични данни, се налага в определени случаи да обработваме лични данни на потребителите.

**Обработваме лични данни, за да предоставяме гаранционна поддръжка на стоки, в съответствие със законодателството за защита на потребителите**

Когато даден потребител закупи стока от „Кабелнет“ ООД, съгласно законодателството за защита на потребителите, „Кабелнет“ ООД е длъжно да осигури безплатен ремонт или замяна на стоката, ако към момента на предоставянето ѝ тя е с дефект, който се прояви до две години след предоставянето ѝ на потребителя. За да може да изпълни това задължение, „Кабелнет“ ООД следва да обработи основните данни на потребителя (чрез които се установява правото да предяви

рекламация), както и данните за съответния договор (чрез които се установява дали съответната стока е в гаранция). Виж още разкриването на данни към външни сервизни центрове.

### **Обработваме лични данни, за да изпълняваме задължения, произтичащи от счетоводното и данъчното законодателство**

Данъчното и счетоводното законодателство в Република България изискват от „Кабелнет“ ООД да съставя определена счетоводна и търговска информация, включително да съхранява за определен срок тази информация, както и всякакви други сведения и документи от значение за данъчното облагане.

При изпълнение на това задължение съответната информация и документи, които съдържат и лични данни на потребителите, се съхраняват от „Кабелнет“ ООД за срокове, предвидени в съответните закони. Тези срокове са с голяма продължителност (например фактурите, които са документи за данъчно-осигурителен контрол, следва да се съхраняват за срок от десет години).

### **Обработваме лични данни, за да изпълняваме задълженията си за осигуряване на електронни съобщения при бедствия, при обявяване на режим "военно положение", режим "положение на война" или режим "извънредно положение, в съответствие със Закона за електронните съобщения**

### **Обработваме лични данни при извършването на вътрешни анализи с цел подобряване на продуктите и услугите на „Кабелнет“ ООД, както и за разработване на нови такива**

За да разберем нуждите на нашите потребители, за да подобрим и доразвием нашите продукти и услуги, както и за да повишим качеството на обслужването на клиенти, обработваме лични данни.

Обработваме лични данни в обобщен вид и за да установим резултатите от проведени кампании, което ни дава възможност да оценим тяхната ефективност, представянето на компанията, в това число заложените търговски цели, както и да планираме правилно бъдещите ни активности

Обработваме лични данни на потребителите с цел проучване на удовлетвореността на потребителите от продуктите и услугите на „Кабелнет“ ООД.

С цел подобряване на продуктите и обслужването на клиентите, понякога търсим мнението на потребителите с проучвания, чрез телефонни обаждания или чрез електронна поща (в случай че потребителят е предоставил адрес на електронна поща на „Кабелнет“ ООД).

При обработване на резултатите от тези проучвания „Кабелнет“ ООД обработва следните лични данни на потребителите: основни данни; данни за договорите; данни за задълженията; обобщени данни за потреблението; данни за плащанията; данни за комуникация с потребителите.

### **Обработваме лични данни на потребителите с цел изготвяне на подходящи предложения за тях**

„Кабелнет“ ООД цени времето на своите потребители и се стреми продуктите и услугите на компанията да са все по-добри и по-подходящи. Поради това обработваме посочените по-долу лични данни, за да сме в състояние да предложим този продукт или услуга, който в най-голяма степен е съобразен с нуждите и/или предпочитанията на потребителите.

За да изготвим или селектираме предложения за наши продукти или услуги, които биха били възможно най-подходящи за потребителите, обработваме следните техни лични данни: основни данни; данни за договорите; данни за задълженията; данни за плащанията; обобщени данни за

потреблението; данни за комуникация с потребителите. Тези предложения са необвързващи за потребителите и не създават каквито и да било ангажименти за тях.

Стандартните предложения на „Кабелнет“ ООД, както и тези, които са изготвени или селектирани за даден потребител, могат да бъдат получени в офиса на „Кабелнет“ ООД, или чрез обаждане в Центъра за обслужване на клиенти. Предложенията могат да бъдат изпратени и под формата на директен маркетинг, освен ако съответният потребител се е отказал от получаването на маркетингови SMS, нотификации или обаждания, съгласно предвиденото в настоящата Политика за личните данни.

### **Обработваме лични данни на потребителите при осъществяване на директен маркетинг**

### **Обработваме лични данни на потребителите при прехвърляне на вземания (цесии)**

В съответствие със законодателството на Република България „Кабелнет“ ООД има право да прехвърля на трети лица вземанията си към потребителите (такива вземания са например тези, които произтичат от издадени, но неплатени фактури), без да е необходимо тяхното съгласие. За тази цел се сключва договор за прехвърляне на вземания („договор за цесия“) със съответното трето лице.

При сключването на договор за цесия „Кабелнет“ ООД престава да бъде титуляр на съответното вземане, което преминава към третото лице (нов кредитор). Едно от задълженията на „Кабелнет“ ООД по договорите за цесия е на новия кредитор да бъдат предадени всички документи, които установяват прехвърлените вземания. При изпълнението на това задължение „Кабелнет“ ООД предоставя на новия кредитор лични данни за потребителите, вземанията срещу които са предмет на договора за цесия.

При сключването на договори за цесия съответните потребители ще бъдат надлежно уведомени за това от името на „Кабелнет“ ООД.

### **Обработваме лични данни, когато това е необходимо за уреждането на правни спорове.**

Понякога, за да упражни свои права или законни интереси, е възможно да се наложи „Кабелнет“ ООД да обработи лични данни на определени потребители, за да отправи извънсъдебна претенция или да заведе дело срещу:

- трети лица, от които „Кабелнет“ ООД е получило лични данни за съответните потребители в съответствие с настоящата Политика за личните данни; или
- трети лица, на които „Кабелнет“ ООД е разкрило лични данни за съответните потребители в съответствие с настоящата Политика за личните данни

Съответно, възможно горепосочените лица, а и самите потребители, да отправят извънсъдебна претенция или да заведат дело срещу „Кабелнет“ ООД. В такива случаи е възможно да се наложи „Кабелнет“ ООД да обработи лични данни на определени потребители, за да може да бъде организирана и проведена защитата по съответната претенция или дело (по този начин „Кабелнет“ ООД цели да се предпази от неправомерни посегателства срещу своето имущество и/или репутация).

Видът и обемът на обработваните лични данни зависят от естеството на отправените извънсъдебни претенции или заведените дела.

Възможно е да обработваме лични данни на потребителите и за други цели, при получено съгласие от потребителите. Даденото съгласие може да бъде оттеглено по всяко време от

потребителите чрез подаване на писмено заявление в офиса на „Кабелнет“ ООД. Оттеглянето на съгласието не засяга:

- законосъобразността на обработването на лични данни, основано на оттегленото съгласие, преди неговото оттегляне; и
- обработката на лични данни за цели, за които не се изисква съгласие съгласно предвиденото в настоящата Политика за личните данни.

В случай че даден потребител е заявил отказ от получаване на съобщения или обаждания за директен маркетинг, с неговото/нейното последващо съгласие „Кабелнет“ ООД може да възобнови обработката на лични данни с цел изпращането на такива съобщения или обаждания.

Със съгласието на потребителите „Кабелнет“ ООД обработва данни за тяхното ЕГН, като ги предоставя на трети лица за целите на извънсъдебно събиране на задължения към „Кабелнет“ ООД;

## **ПРОФИЛИРАНЕ**

Профилирането е един от начините за обработка на лични данни, при който се извършват анализ и оценка на конкретни аспекти или се прогнозира потенциалните предпочитания и интереси на дадено физическо лице. При профилирането се използват автоматизирани средства – информационни системи за обработка на данните.

В кои случаи се извършва профилиране?

### **За изготвяне на подходящи предложения към потребителите**

Изготвянето и подборът на подходящи предложения към потребител се осъществява чрез автоматизиран анализ на неговите/нейните данни (напр. за текущ договор, обобщено потребление и др) и се базира на обобщена статистическа информация за други настоящи или бивши потребители на компанията. Целта на този анализ е да установим какъв продукт или услуга според нас би бил най-подходящ за потребителя.

### **За вътрешни анализи**

При извършването на вътрешни анализи клиентите се групират въз основа на техните основни данни, данни за договорите, за да бъде установена евентуалната връзка между техните данни и използването на определени продукти или услуги, както и за да се установят причините за откази от услуги, за преминаване от един вид услуга към друг, или за продължаване използването на съответната услуга. На база на тази информация „Кабелнет“ ООД развива продуктовото си портфолио и обслужването на клиенти, оценява представянето на компанията и планира своите бъдещи активности.

### **За предотвратяване, откриване и разследване на злоупотреби**

За целите на предотвратяване, откриване и разследване на злоупотреби „Кабелнет“ ООД осъществява автоматизиран анализ на данните на потребителите. Въз основа на него се установяват случаи на нетипично поведение, които след това се разглеждат индивидуално от наши служители, за да проверят дали действително се касае за злоупотреба или не.

## **КАТЕГОРИИ ЛИЦА, НА КОИТО РАЗКРИВАМЕ ЛИЧНИ ДАННИ**

### **Обработващи лични данни**

Обработващите лични данни са лица, които обработват лични данни от името и по възлагане на „Кабелнет“ ООД въз основа на писмено споразумение. Те нямат право да обработват предоставените им лични данни за цели, различни от изпълнението на работата, която им е възложена от „Кабелнет“ ООД. Обработващите са длъжни да спазват всички инструкции на „Кабелнет“ ООД.

„Кабелнет“ ООД предприема необходимите мерки, за да осигури, че ангажираните обработващи спазват стриктно законодателството за защита на личните данни и инструкциите на „Кабелнет“ ООД, както и че същите са предприели подходящи технически и организационни мерки за защита на личните данни.

Примери за обработващи лични данни:

- Лица, в чиито търговски обекти могат да бъдат сключвани договори с „Кабелнет“ ООД
- Лица, които предоставят на „Кабелнет“ ООД услуги по печатане на фактури, кредитни известия и други;
- Доставчици на куриерски услуги;
- Доставчици на услуги по внедряване и/или поддръжка на информационни системи, които понякога е необходимо да достъпят лични данни, които се обработват в съответните системи, за целите на предоставяне на услугите;
- Компании за извънсъдебно събиране на дългове, които обработват лични данни на потребителите от името на „Кабелнет“ ООД;
- Доставчици на услуги по организиране, съхраняване и поддръжка на архиви с данни за потребители, както и услуги по унищожаване на такива архиви;
- Адвокатски кантори, счетоводни къщи или други доставчици на консултантски услуги.

### **Трети лица, които придобиват от „Кабелнет“ ООД вземания към потребителите**

#### **Партньори на „КАБЕЛНЕТ“ ООД**

За да може да предостави определени услуги на своите потребители, „Кабелнет“ ООД сключва договори с трети лица (партньори). Във връзка с предоставянето на съответните услуги понякога е необходимо на съответните партньори да бъдат предоставяни лични данни на потребителите.

#### **Банки и платежни институции**

Във връзка с обслужването на плащания на потребителите „Кабелнет“ ООД, извършени по банков път или чрез платежна институция, е необходимо да се осъществи обмен на данни между „Кабелнет“ ООД и съответната банка или платежна институция.

#### **Компетентни органи**

**Трети лица във връзка преобразуване (напр. сливане или вливане)**

## **ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ ИЗВЪН ТЕРИТОРИЯТА НА БЪЛГАРИЯ**

Като правило „Кабелнет“ ООД се стреми да не изпраща лични данни на потребителите извън територията на Европейския съюз (ЕС) и Европейската икономическа зона (ЕИО). В определени случаи обаче е необходимо определени данни да бъдат изпратени до лица извън ЕС/ЕИО (напр. за да бъде предоставена услуга по поддръжка на информационна система на „Кабелнет“ ООД, която не може да бъде извършена без достъп до лични данни), при спазване на изискванията на приложимото законодателство и описаното в тази Политика за личните данни.

В случай че се наложи лични данни на даден потребител да бъдат изпратени от „Кабелнет“ ООД към държава извън ЕС или ЕИО, това ще бъде сторено при спазване на настоящата Политика за поверителност и при наличие на някое от следните условия:

- Когато е налице решение на КЗЛД или на Европейската комисия, според което съответната държава осигурява адекватно ниво на защита на личните данни;
- Когато е сключено споразумение с организацията, към която се изпращат лични данни, съдържащо стандартните клаузи за защита на данните, одобрени от Европейската комисия с Решение № 2010/87/ЕС ([https://www.cpdp.bg/userfiles/file/Transfers/BCR\\_Commission\\_decision\\_2010-87\\_Bg.pdf](https://www.cpdp.bg/userfiles/file/Transfers/BCR_Commission_decision_2010-87_Bg.pdf));
- Когато е необходимо да се извърши трансфер на данни към организация в САЩ, трансферът се извършва доколкото съответната организация, участва в Щита за неприкосновеност, приет с решение на Европейската комисия на 26.07.2016 година ([https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights/data-protection\\_en](https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights/data-protection_en))

## **КОЛКО ВРЕМЕ СЪХРАНЯВАМЕ ЛИЧНИ ДАННИ**

„Кабелнет“ ООД съхранява личните данни на потребителите толкова дълго, колкото е необходимо, за да бъдат постигнати целите, посочени в тази Политика за личните данни, или за да бъдат спазени изисквания на законодателството.

С оглед изпълнение на задълженията ни, произтичащи от данъчното и счетоводното законодателство, данни за даден потребител се съхраняват за период от 10 години, считано от прекратяване на последния негов договор, доколкото потребителят няма неплатени задължения към „Кабелнет“ ООД. След изтичане на сроковете за обработка на лични данни, същите се анонимизират или се изтриват/унищожават, освен ако:

- са необходими за висящо съдебно, арбитражно, административно или изпълнително производство, или при постъпила жалба от съответния потребител, която следва да бъде разгледана от „Кабелнет“ ООД; или
- съответният потребител е упражнил правото си да поиска ограничаване на обработването на лични данни, отнасящи се за него/нея;

„Кабелнет“ ООД полага усилия, за да осигури, че обработваните лични данни за потребителите се актуализират (и при необходимост се коригират), както и че не се съхраняват данни, които не са необходими за постигане на целите, описани по-горе.

## **КАКВИ ПРАВА ИМАТ ФИЗИЧЕСКИТЕ ЛИЦА ВЪВ ВРЪЗКА С ОБРАБОТВАНЕТО НА ЛИЧНИ ДАННИ**

**„Кабелнет“ ООД предприема действия по искане на физическо лице да упражни право по настоящия раздел, само ако е в състояние да идентифицира съответното лице.**

Възможност да упражняват правата си по настоящия раздел имат само лице, които могат да бъдат идентифицирани от „Кабелнет“ ООД. Ако целите, за които „Кабелнет“ ООД обработва лични данни не изискват или вече не изискват идентифициране на дадено физическо лице, „Кабелнет“ ООД няма задължение да поддържа, да се сдобие или да обработи допълнителна информация, за да идентифицира лицето с единствената цел да предприеме действия въз основа на искане на това лице.

„Кабелнет“ ООД уведомява физическите лица за предприетите действия в срок до един месец от получаване на искане по този раздел, като в определени случаи този срок може да бъде удължен с още до два месеца.

„Кабелнет“ ООД предоставя на физическите лица информация относно действията, предприети във връзка с техните искания за упражняване на права по настоящия раздел без ненужно забавяне и във всички случаи в срок от един месец от получаване на искането. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията. „Кабелнет“ ООД информира съответното лице за всяко такова удължаване в срок от един месец от получаване на искането, като посочва и причините за забавянето.

**При отказ да бъде изпълнено искане, „Кабелнет“ ООД уведомява съответните физически лица за техните права.**

Ако „Кабелнет“ ООД не предприеме действия по искането на дадено физическо лице, „Кабелнет“ ООД го уведомява без забавяне и най-късно в срок от един месец от получаване на искането за причините да не предприеме действия, както и за възможността за подаване на жалба до Комисия за защита на личните данни и търсене на защита по съдебен ред.

**В определени случаи „Кабелнет“ ООД може да иска допълнителна информация за потвърждаване на самоличността на физическите лица**

В случай, че „Кабелнет“ ООД има основателни опасения във връзка със самоличността на физическото лице, което подава искане по този раздел, „Кабелнет“ ООД може да поиска предоставянето на допълнителна информация, необходима за потвърждаване на самоличността на лицето.

**Действията, предприети от „Кабелнет“ ООД при и по повод подадени искания за упражняване на права по този раздел, са напълно безплатно за лицата, освен ако исканията им са явно неоснователни или прекомерни.**

Действията, които „Кабелнет“ ООД предприема при и по повод упражняването на правата на потребителите, са напълно безплатни. Когато искането на дадено лице е явно неоснователно или прекомерно (например поради своята повтораемост), „Кабелнет“ ООД има право, по свое усмотрение: (а) да откаже да изпълни искането; или (б) да изиска заплащането на разумна такса, определена на база на административните разходи, необходими за предоставяне на исканата информация или за предприемането на исканите действия.

Потребителите имат право да получат от „Кабелнет“ ООД информация дали се обработват лични данни, свързани с тях. Ако това е така, потребителите имат право да получат достъп до съответните данни.

В случай че личните данни, които се обработват от „Кабелнет“ ООД, са неточни или неактуални, потребителите имат право да изискат от „Кабелнет“ ООД да ги коригира.

Потребителите имат правото да поискат от „Кабелнет“ ООД изтриване на свързаните с тях лични данни, в следните случаи:

- личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани;
- потребителят е оттеглил своето съгласие, върху което се основава обработването на лични данни, и няма друго правно основание за обработването на същите;
- потребителят е възразил срещу обработването на лични данни, което се основава на законен интерес на „Кабелнет“ ООД, освен ако има други законни основания за обработването, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на потребителя, или обработването на данни е необходимо за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;
- потребителят е възразил срещу обработването на лични данни за целите на директния маркетинг и няма други законни основания за обработването на тези данни;
- личните данни, отнасящи се за съответния потребител, са били обработвани незаконосъобразно;
- личните данни трябва да бъдат изтрети от „Кабелнет“ ООД с оглед спазването на правно задължение, произтичащо от правото на Република България или от правото на Европейския съюз.

Считано от 25.05.2018 година, потребителите имат правото да поискат от „Кабелнет“ ООД да ограничи обработването на свързаните с тях лични данни, в следните случаи:

- точността на личните данни се оспорва от потребителя, за срок, който позволява на „Кабелнет“ ООД да провери точността на личните данни;
- обработването е неправомерно, но потребителят не желае личните данни да бъдат изтрети, а изисква вместо това ограничаване на използването им;
- „Кабелнет“ ООД не се нуждае повече от личните данни за целите на обработването, но потребителят ги изисква за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;
- потребителят е възразил срещу обработване на лични данни, основано на законен интерес на „Кабелнет“ ООД, в очакване на проверка дали законните основания на „Кабелнет“ ООД имат преимущество пред интересите на „Кабелнет“ ООД.

Считано от 25.05.2018 година, потребителите имат право да получат от „Кабелнет“ ООД личните данните, които са предоставени от тях (например данните, които се предоставят при сключването на договор), в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене форма, както и да прехвърлят тези данни на друг администратор без възпрепятстване от „Кабелнет“ ООД, доколкото:

- „Кабелнет“ ООД обработва тези данни за целите на сключване или изпълнение на договор с потребителя, или въз основа на дадено съгласие от последния ; и

- обработването на съответните данни се извършва по автоматизиран начин. Потребителите имат право да поискат от „Кабелнет“ ООД да прехвърли личните им данни директно на друг администратор, когато това е технически осъществимо.

Потребителите имат право, по всяко време и на основания, свързани с тяхната конкретна ситуация, на възражение срещу обработване на лични данни, отнасящи се до тях, когато „Кабелнет“ ООД обработва техните данни за защита на свои законни интереси (линк към информацията за законния интерес).

В определени случаи това право е безусловно и „Кабелнет“ ООД винаги ще преустановява обработката на данни при направено възражение от потребителите. Това са случаите, при които „Кабелнет“ ООД обработва лични данни за целите на директния маркетинг.

В останалите случаи, в зависимост от естеството на възражението и обстоятелствата, изложени от съответния потребител, „Кабелнет“ ООД ще извърши вътрешна проверка относно възражението и ще се произнесе по него в съответствие с този раздел, като: (а) уведоми потребителя, че ще преустанови обработката на неговите/нейни лични данни; или (б) мотивирано откаже да преустанови обработката на неговите/нейните лични данни, при наличие на законово основание за това.

Потребителите имат право да подават жалби или сигнали до Комисията за защита на личните данни (КЗЛД), в случай че според тях „Кабелнет“ ООД нарушава законодателството за защита на личните данни. Инструкции за подаването на жалби са публикувани на веб-сайта на КЗЛД: <https://www.cpdp.bg>

След 25.05.2018 година потребителите могат да подават жалби и пред други надзорни органи на територията на Европейския съюз, съгласно предвиденото в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент и на Съвета от 27 април 2016 година (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).

## **КАК ЗАЩИТАВАМЕ ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Изграждането и запазването на доверие между нас и нашите потребители е основен стратегически приоритет за „Кабелнет“ ООД. Ето защо, защитата на нашите системи и личните данни е от първостепенно значение, както за нашите потребители, така и за „Кабелнет“ ООД. Наша основна цел е потребителите да се чувстват в „сигурни ръце“, когато ползват продуктите и услугите на „Кабелнет“ ООД. В съответствие с изискванията на действащото законодателство и добрите практики, „Кабелнет“ ООД предприема необходимите технически и организационни мерки, за да бъдат личните данни на потребителите в безопасност.

За да осигури защита на личните данни на потребителите „Кабелнет“ ООД използва съвременни технологии, съчетани с безкомпромисно управление на контролите за сигурност. За да бъде осигурена максимално защитата на данните, в „Кабелнет“ ООД са приети множество политики, които регламентират обработката на данни. Прилагат се и разнообразни механизми (криптиране, анонимизация, псевдонимизация и др.).

## **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВРЪЗКА**

„Кабелнет“ ООД, ЕИК 117624667, седалище и адрес на управление гр.Русе, ул.Мадарски конник 4, вх.Д, ет.б, е администраторът на лични данни, които се обработват в настоящата Политика за личните данни.

## **ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ТАЗИ ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

Тази Политика за личните данни е актуална към 01.05.2018 година.

Настоящата Политика за личните данни може да бъде променяна или допълвана поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на „Кабелнет“ ООД, на потребителите или на компетентен орган (напр. Комисията за защита на личните данни).

„Кабелнет“ ООД информира потребителите за измененията или допълненията на тази Политика за личните данни в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, като:

- публикува актуализираната Политика за личните данни на интернет страницата на „Кабелнет“ ООД - [www.cablenet.bg](http://www.cablenet.bg) Препоръчително е потребителите периодично да проверяват най-актуалната версия на тази Политика за личните данни на интернет страницата на „Кабелнет“ ООД.