ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

**в „ДИАНА КАБЕЛ ТВ“ ООД**

 **(„Политика за поверителност“)**

„ДИАНА КАБЕЛ ТВ” 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.

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/EО (**„Регламент (ЕС) 2016/679”**).

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.dtv.bg.

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 „Диана Кабел ТВ“ ООД.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

„Диана Кабел ТВ „ ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 128029350, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

„Диана Кабел ТВ“ ООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги.

„Диана Кабел ТВ“ 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. Ямбол 8600, ж-к Златен рог бл.27 ет.15

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате към „Диана Кабел ТВ“ ООД на следните координати за връзка: имейл:julietagospodinova@abv.bg; тел. + 359 46/66 20 20.

|  |
| --- |
| 1. **Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме**
	1. **В зависимост от конкретните цели и основания „Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД;
		- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
		- данни, събирани при плащане, направено към „Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД;
		- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;
		- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на „Диана Кабел ТВ“ ООД;

**Б) Данни, изготвени и генерирани от „Диана Кабел ТВ“** **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, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност – номер на викащ и на викан краен потребител, идентификационен номер на устройството, номер на карта за електронно разплащане, начало и край на повикването, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, точки на взаимно свързване, данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата; местоположение на потребител на услуга;
		- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на периодичните сметки; 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 устройството, използваната операционна система, IP адрес;
	+ гласов запис на телефонните разговори с оператор на 046/662020;662021 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 предлагане на услуги или сключване на договор от разстояние;
	+ видеозапис при посещение в офиси на „Диана Кабел ТВ“ ООД, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на „Диана Кабел ТВ“ ООД;
	+ IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД крайно електронно устройство;
	+ данни за предпочитаните от Вас услуги.
	1. 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.****„Диана Кабел ТВ“ 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 и абонаментните планове, плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обект, телефонни номера 046/662020;6622120 за обслужване на клиенти, онлайн платформа, обекти и телефонни оператори на контактни центрове, електронна форма за контакт;
		- **Актуализиране на Вашите лични данни** или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
		- **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 „Диана Кабел ТВ“ 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;
		- **Обслужване и отговор на клиентски оплаквания /запитвания/ жалби**; **Корекции на дължими суми** при наличие на основание за това;
		- **Техническо съдействие** за създаване на акаунт;
		- **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;
		- **Плащане** на сметки, разсрочване, 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, „Диана Кабел ТВ“ ООД обработва данните Ви за следните цели:* + - Предоставяне на информация за клиента и ползвана от него услуга **по запитване/искане/проверка на 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) „Диана Кабел ТВ“ ООД обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:*** + - 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.* + - **Подробен анализ на данните за потреблението, предпочитанията и**

**поведението на клиентите (автоматична обработка в криптиран вид)** – „Диана Кабел ТВ“ 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, местоживеене, 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, преструктуриране на вътрешните функционални звена в компанията, които ги обслужват, а понякога и с цел предотвратяване на измами, водещи до финансови загуби за „Диана Кабел ТВ“ ООД.* + - **Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид –** „Диана Кабел ТВ“ 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 –„Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД.
1. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни:
	1. **Обработващи лични данни, които въз основа на договор с „Диана** **Кабел ТВ“ ООД – обработват личните Ви данни от името на** „**Диана** **Кабел ТВ“ ООД или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни**
* Лица, осъществяващи **дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата**;
* Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
	1. Други администратори на лични данни, на които „Диана Кабел ТВ“ ООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

**Компетентни органи**, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от „Диана Кабел ТВ“ 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;1. 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 на застраховка се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждате 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД за срок от 6 месеца.„Диана Кабел ТВ“ ООД може да съхранява някои от личните Ви данни, включително и трафични и 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.**Запис на глас-** телефонен разговор – 2 години от провеждане на разговора.**Картина/видеозапис/ -** до 30 дни от създаване на записа.1. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от „Диана Кабел ТВ“ ООД и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

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„Диана Кабел ТВ“ООД информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;
	2. да изискате да се **коригират** личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;
	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;
	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 „Диана Кабел ТВ“ ООД да провери точността на данните;
		+ установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрити;
		+ желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че „Диана Кабел ТВ“ 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. да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от „Диана Кабел ТВ“ 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; иб) обработването се извършва по автоматизиран начин.* 1. **да възразите пред „Диана Кабел ТВ“ 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, „Диана Кабел ТВ“ ООД ще прекрати обработването им за посочената цел.Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, „Диана Кабел ТВ“ 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.* 1. **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 търговската мрежа и каналите за комуникация с „Диана Кабел ТВ“ ООД.
	2. 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 всяка една от касите на „Диана Кабел ТВ“ ООД или да отправите желанието си чрез обаждане на телефони 046/662020;662021.1. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на „Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД.Непредоставянето на следните данни препятства възможността „Диана Кабел ТВ“ 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 „Диана Кабел ТВ“ ООД;
* номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
* данни, събирани при плащане, направено към „Диана Кабел ТВ“ ООД - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на „Диана Кабел ТВ“ ООД;
* 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 02.05.2018 г. |
|  |