

ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в „ЕСКОМ „ ООД

„ЕСКОМ „ ООД зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни. Настоящата Политика е изготвена и се основава на действащото българско законодателство в областта на защитата на личните данни. Всички изменения и допълнения в Политиката за защита на личните данни ще бъдат прилагани само след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.escom.bg. Политиката за защита на личните данни е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или юридическо лице, което е клиент на Еском. Същата ще Ви разясни каква лична информация обработваме, за какви цели я използваме и какви са правата Ви като субект на личните данни. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни.

За нас

„ЕСКОМ „ ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 040433493, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика за защита на личните данни. Еском е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги/стоки. Еском е администратор на лични данни по смисъла и Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление: гр. Хасково, ул. „Епископ Софроний” 12.

Какво представляват личните данни

Лични данни по смисъла на чл.2, ал.1 от Закона за защита на личните данни са всяка информация, отнасяща се до физическо лице, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко чрез идентификационен номер или чрез един или повече специфични признаци. Няколко примера за лични данни са: имена, ЕГН, адрес, телефон, месторождение, паспортни данни на лицето (физическа идентичност);

Цели и правни основания за обработване на личните данни:

Ние обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни и други лични данни, за да предоставяме продуктите и услугите, които сте заявили и които ползвате при нас, както за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с Вас.

Какви данни обработваме

В зависимост от конкретните цели и основания Еском обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:

- 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;
- клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от ЕСКОМ за идентификация на абонати/потребители;
- данни от профила ви за достъп до www.escom.bg – потребителско име, детайлизирани справки;
- 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, вид на предоставяна услуга;
- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки и/или фактурите за лизинговите вноски, 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 изборния от Вас начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове и целят подобряване на обслужването;
- електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
- друга обратна връзка, която получаваме от вас;
- лични данни за контакт - адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер), пол, възрастова група;
- видео записи, които се правят с цел подобряване на сигурността от магазинната мрежа на Мтел и търговските ни представители;
- информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към Еском
- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес;
- видеозапис при посещение в магазините и/или централния ни офис на Еском, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Еском;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни;
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

Еском обработва данните Ви за следните цели:

За изпълнение на договор

- Идентифициране на клиент при: сключване на нов или изменение на съществуващ договор за електронни съобщителни услуги, за извършените от Вас покупки и/или ползваните услуги
- Управление и изпълнение на вашите заявки за продукти и услуги; изпълнение на договори за продукти и услуги на договори за продукти и услуги;
- Предоставяне на информация относно потребление;
- разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба.
- Изготвяне на сметка/фактура за използваните продукти/услуги;
- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и Еском 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/и и възстановяване на забравена парола за достъп до уебсайта ни, за електронно обслужване на електронни фактури, детайлизирани справки;
- 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;
- Преносимост на номерата - Проверка на заявления за пренасяне на номер. Въвеждане/корекция на заявления преносимост;
- Плащане на сметки;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- Извършване на обработка от обработващи данните - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;

За изпълнение на нормативни задължения Еском

Ние обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни, данни за изготвяне на абонатните сметки и други лични данни, за да спазим задължения, които са предвидени в нормативен акт, като:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и др.;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни актове, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материалноправни нормативни актове;

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

- други доставчици на електронни съобщителни услуги, при осъществяване на преносимост на номерата;
- банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Еском 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, Комисия за защита на личните данни, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;

За какъв срок се съхраняват личните Ви данни

Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани

Лични данни - По правило, прекратяваме използването на вашите лични данни, за целите, свързани с договорното правоотношение, след прекратяване на договора, но не ги изтриваме преди изтичане на една година от прекратяване на договора или до окончателно уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, като задължения по Закона за електронните съобщения за съхраняване и предоставяне на информация за целите на разкриване и разследване на престъпления, задължения (6 месеца) по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни (10 години), изтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (5 години), задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и др. основания, предвидени в действащото законодателство (5 години). Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизиране Ваши лични данни, ако те са необходими за всякако съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас.

Анонимизирането представлява алтернатива на изтриването на данните. При анонимизация, всички лични разпознаваеми елементи /елементи, позволяващи идентифицирането Ви, се заличават необратимо. За анонимизирани данни няма нормативно задължения за изтриване, тъй като не представляват лични данни

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 Еском за срок от 6 месеца.

Еском 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 покупка на стоки и/или 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 5 дни от създаване на записа.

Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Еском

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

- да получите достъп до личните Ви данни и информация, от вида, която сме включили в тази Политика за защита на личните данни по отношение на въпросните данни.
- Може да поискате от Еском информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление със съдържанието, посочено в чл. 29 ЗЗЛД;
- да изискате да се заличат, коригират или блокират личните Ви данни, когато са неточни или следва да се допълнят, или обработването им не отговаря на изискванията на ЗЗЛД;
- да възразите пред Еском по всяко време срещу обработването на личните Ви данни при наличие на законово основание за това;

Право на жалба: / Това право ще бъде приложимо след 25 май 2018 г. /

- В случай, че смятате, че нарушаваме приложимата нормативна уредба, Ви молим да се свържете с нас за изясняване на въпроса. Разбира се, имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.

Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Еском и какви са последиците от това ?

За да сключим договор с Вас и да Ви предоставим заявените услуги в съответствие с законовите ни задължения, Еском се нуждае от определени данни.

Непредоставянето на следните данни пречатства възможността Еском да сключи договор за услуги/стоки с Вас:

- 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;
- данни, събирани при плащане, направено към Еском, по начина, посочен в Правилата за онлайн пазаруване на www.escom.bg;
- данни от профила ви за достъп до escom.bg – потребителско име, детайлизирани справки;

За да сключим договор с Вас и да Ви предоставим заявените услуги в съответствие с законовите ни задължения, Еском се нуждае от посочените данни. Обработката на тези данни е задължителна за изпълнение на целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения

Без тези данни, не бихме могли да предоставяме съответните услуги. Ако не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да сключим с вас договор за продукт или услуга

Моля, уведомете другите потребители, ако те ползват услуги, закупени от Вас (например персонал или семейство членове) относно обработката и предаването на Вашите данни.

Заявленията за достъп до информация или за корекция се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.

Ние се произнасяме по Вашето искане в 14-дневен срок от неговото подаване. При обективно необходимо по-голям срок – с оглед събиране на всички искани данни и това сериозно затруднява дейността ни, този срок може да бъде удължен до 30 дни. С решението си ние даваме или отказва достъп и/или исканата от заявителя информация, но винаги мотивираме отговора си.

Съгласно кой закон се обработват личните данни

Закон за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Комисия за защита на личните данни. Повече информация за закона и работата на комисията можете да намерите на <https://www.cpdp.bg/>

Актуалност и промени на политиката

С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и с цел спазване на действащото законодателство, ние ще актуализираме редовно настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, можем да публикуваме съобщение за направените промени в нашия интернет сайт. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на тази Политика за защита на личните данни, да бъдете постоянно информирани за това, как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Тази „Политика за защита на личните данни“ е изготвена въз основа на действащото законодателство.