

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. Тя е неразривно свързана с Общите условия на ЕСКОМ, но не е част от тях. 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 търговско 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 предоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с 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

В изпълнение на свои законови задължения, ЕСКОМ обработва данните Ви за следните цели: Предоставяне на информация за клиента и извършени от него покупки и/или ползвани от него услуги и трафични данни по запитване/искане/проверка от компетентен орган; Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на услугите; За извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи.

ЕСКОМ е въвел „псевдонимизация“ чрез назначаване на потребителски имена на клиентите си, които се използват за индивидуализиране на лицата вместо техните лични данни. Псевдонимизацията означава обработването на лични данни

по такъв начин, че личните данни не могат повече да бъдат свързвани с конкретен субект на данни, без да се използва допълнителна информация, при условие че тя се съхранява отделно и е предмет на технически и организационни мерки с цел да се гарантира, че личните данни не са свързани с идентифицирано физическо лице или с физическо лице, което може да бъде идентифицирано. Именно поради тези специфики на псевдонимизираните данни, Регламентът предвижда по-облекчени правила за обработване на псевдонимизирани данни, като по този начин насърчава администраторите да използват тази техника. Задължително при създаване на потребителски акаунт на всеки потребител се назначава уникален псевдоним, който служи за индивидуализация на лицето (на потребителя) от служителите на ЕСКОМ вместо ползване на личните му данни.

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 избрания 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 Еском 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;

Обработка на анонимизирани данни

Ние обработваме Вашите трафични данни за статически цели, това означава за анализи, в които резултатите са само обобщаващи и следователно данните са анонимни – например, за да представим движение на големи групи хора. Идентифицирането на конкретно лице от тази информация е невъзможно.

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

ЕСКОМ 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.

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, (6 месеца) задължения по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни (11 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), съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 2 (две) години. Картина (Видеозапис) – до 5 дни от създаване на записа.

Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими за висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас. Еском съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите в сроковете, определени от действащото законодателство.

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

Как защитаваме Вашите лични данни

За осигуряване на адекватна защита на данните на компанията и своите клиенти, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни. Компанията е установила структури по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, определила е Длъжностно лице за защита на данните, както и Комитет за защита на данните, които подпомагат процесите по опазване и обезпечаване сигурността на Вашите данни. С цел максимална сигурност при обработка, пренос и съхранение на Вашите данни, може да използваме допълнителни механизми за защита като криптиране, псевдонимизация и др..

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: 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 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

- 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;

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 необходим 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.cdpd.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.. Препоръчително е потребителите периодично да проверяват най-актуалната версия на тази Политика за личните данни на интернет страницата на Еском

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