

Политика за защита на личните данни на „Зоната инвест“ЕООД

Администратор на лични данни: „Зоната инвест“ ЕООД - дружество, регистрирано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 206204104, със седалище и адрес на управление: гр. Свищов, ул. Хемус № 2, бл. Преспа, вх. А, Тел: 0631/64422; e-mail: office@thezone.bg

„Зоната инвест“ ЕООД обработва Вашите лични данни с цел да Ви предостави по-добри и по-качествени услуги. Сигурността на данните, които сте ни доверили, е много важна за нас, затова ние защитаваме Вашите данни като прилагаме всички подходящи технически и организационни средства, с които разполагаме, за да не допускаме неразрешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация. Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на местното и европейското законодателство.

I. Как и защо използваме личните Ви данни

1. За изпълнение на договор или в контекста на преддоговорни отношения:

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

- установяване на самоличността на клиента през всички търговски канали;
- управление и изпълнение на Вашите заявки и договори за услуги;
- изготвяне на предложение за сключване на договор;
- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- изготвяне на сметка/фактура за услугите, които използвате при нас;
- осигуряване на цялостно обслужване, както и за събиране дължимите суми за ползваните услуги;
- данните от вашите сметки/фактури да са съвместими с първоначалната цел за събирането им и с цел изготвяне на общ поглед върху нашите услуги;
- осигуряване на техническото обслужване на мрежата ни, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
- всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- уведомление за всичко, свързано с услугите, които ползвате при нас, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения;
- анализ на клиентската история и изготвяне на потребителски профил с оглед определяне на подходяща оферта за Вас;
- да защитим и осигурим сигурността и цялостта на мрежата си, на Вас и на нашите служители;
- да установим и/или предотвратим незаконосъобразни действия или действия в противоречия с нашите условия за съответните услуги;

- да оценим и измерим ефективността от рекламите ни, както и да ви предложим рекламно съдържание, което да е адекватно на нуждите Ви;
- проучване и анализиране на клиентско потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основа на анонимна или персонализирана информация, за да установим основните тенденции, да подобрим нашето разбиране за поведението на клиентите ни и да си сътрудничим с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства;

2. За изпълнение на нормативни задължения

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 например:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения;
- изпълнение на задължения във връзка с продажбата от разстояние, продажбата извън търговския обект, предвидени в Закона за защита на потребителите;;
- 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;

3. След Ваше съгласие

В някои случаи ние обработваме личните Ви данни, само след предварителното Ви писмено съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните ви данни и целта на обработката е посочена в него, и не се покрива с целите, изброени в тази политика. Ако ни дадете съответното съгласие и до неговото оттегляне или прекратяване на всякакви договорни отношения с Вас:

- изготвяме подходящи за вас предложения за продукти/услуги, като извършваме детайлни анализи на Ваши основни лични и мрежови данни;
- изготвят се подходящи за вас предложения за продукти/услуги от партньори на компанията, като обработваме Ваши основни лични данни и данни за потребление.

Основни лични данни включват имена, пол и възрастова група, адрес (постоянен адрес и адрес/и за доставка на услугата).

Мрежови данни: данни, обработени в електронна съобщителна мрежа за целите на предаване, разпространение или обмен на съдържание на електронни съобщения;

Детайлни анализи е метод за извършване на анализ, който позволява обработване на големи по обем данни посредством статистически модели и алгоритми и други, които включват използване на мрежови и лични данни, както и процеси на псевдонимизиране и анонимизиране на същите, с цел извличане на информация за тенденции и различни статистически показатели.

Партньори са дружества, с които дружеството ни има сключени договори за партньорство и които предоставят разнообразни продукти и услуги.

Данни за потребление – обобщени данни за потребление на услугите, предоставяни от „Зоната инвест“ ЕООД , включващи вид услуга, общ брой и продължителност на ползване.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на „Зоната инвест“ ЕООД . Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, „Зоната инвест“ ЕООД няма да използва личните Ви данни и информация за определените по-горе цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне. Когато ни предоставите съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички услуги, които ползвате. За да оттеглите даденото съгласие, е необходимо само да заявите това в офисите ни, сайта ни или просто данните ни за контакт.

4. *С оглед наш легитимен интерес*

Ние използваме данните Ви за идентификация (с изключение на ЕГН), данни за изготвяне на абонатните сметки (с изключение на ЕГН) с наш легитимен интерес, за да извършим основен анализ на данните Ви с цел да пригодим предлаганите от нас услуги към индивидуалните Ви потребности и да Ви предложим нови услуги, които да ги задоволяват.

Ние обработваме данните Ви и със следните цели, които представляват наш легитимен интерес:

- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в обобщен вид, за да развием и усъвършенстваме предлаганите от нас услуги и да подобрим обслужването на нашите клиенти.
- Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги като извършваме проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от нашите клиенти за статистически цели;
- Извършване на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание, които „Зоната инвест“ ЕООД е сключило;
- Изготвяне на обобщена статистическа информация за нашите продажби, услуги, клиенти, мрежови трафик, които можем да предоставяме и на трети лица и др.;

II. Какви Ваши данни обработваме :

Данни за идентификация : трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, номер на документ за самоличност, постоянен адрес и адрес за доставка на услугата;

Трафични данни (мрежови данни): данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване; данни за изготвяне на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност;

Други данни: 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 и цялът 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 на офисите ни
- предпочитания за услугите, които ви предоставяме;
- информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към „Зоната инвест“ ЕООД клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от „Зоната инвест“ ЕООД за идентификация на абонати/потребители;
- данни, предоставяни през интернет страницата на дружеството
- информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес при посещение на интернет страницата ни;
- демографски данни, информация за домакинството, когато се съгласявате да участвате в наши проучвания или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните услуги;
- други лични данни, предоставени от Вас или от трето лице при сключване или по време на действие на договор с „Зоната инвест“ ЕООД и по-конкретно: трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес на пълномощник, посочени в документ, в който сте го упълномощили да Ви представлява; данни за профил в социални мрежи, данни за контакт, лице за контакт; потребителско име, парола (при регистрация в интернет страница на „Зоната инвест“ ЕООД или друга подобна услуга); данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други промоционални кампании, организирани от дружеството, включително и чрез социалните мрежи;
- данни за активността – данни, които се обработват в мрежата за отчитане на предпочитанията на потребителите.
- Когато обработваме основните Ви лични данни и трафичните Ви данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения, тази обработка е задължителна, за изпълнение на тези цели. 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.

Политика за „бисквитките“: С цел повишаване на ефективността, електронната платформа на сайта използва файлове с данни тип „бисквитки“ (cookies). Бисквитките са малки текстови файлове, за временно съхранение на информация относно действия на потребителя, негови предпочитания или друга активност при посещаването на даден уебсайт. Те се запазват на използвания от потребителя компютър или мобилно устройство за определен период от време в зависимост от вида си. Бисквитките спомагат за по-удобно използване на уебсайта, тъй като спестяват на потребителите необходимостта да въвеждат своите предпочитания всеки път, когато посещават сайта или преминават от една страница към друга. Бисквитките позволяват на уебсайта да функционира безпроблемно, да следи за нередности и да установява възможности за оптимизиране на начините, по които предоставя информация и общува с потребителите. Като потребител имате възможност да контролирате използваните бисквитки, да изтривате запазените на Вашето устройство бисквитки, и да деактивирате употребата на бисквитки напред. Подробни инструкции за различните браузъри и операционни системи можете да откриете на адрес <http://www.aboutcookies.org/>. Имайте предвид, че блокирането на бисквитки ще се отрази на начина, по който работи уебсайтът, като може да доведе до нарушено функциониране на сайта.

III.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. С цел максимална сигурност при обработка, пренос и съхранение на Вашите данни, може да използваме допълнителни механизми за защита като криптиране, псевдонимизация и др.

IV.Кога изтриваме Вашите 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, (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. 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. „Зоната инвест“ ЕООД 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 задължени за изтриване, тъй като не представляват лични данни.

V.Споделяне на лични данни с трети лица

Ние предоставяме Ваши лични данни на трети лица, като основната ни цел е да Ви предложим качествено, бързо и комплексно обслужване като се грижим услугите, които Ви предлагаме да покриват вашите очаквания. Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверим, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни като се стремим да осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. В този случай ние оставаме отговорни за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни предоставяме на следните категории получатели :

1.Лица, обработващи данни от името на „Зоната инвест“ ЕООД

- Доставчици на електронно-съобщителни услуги
- дружества събирачи и/или обезпечавачи вземанията - агенции за събиране на вземания
- пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- агенти на „Зоната инвест“ ЕООД , които действат като представители на дружеството, при продажбата на услуги;
- лица, които по възлагане поддържат оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработка на лични данни и необходим за изграждане на мрежата на дружеството и за извършване на различни услуги по отчитане, разплащане на услуги, техническа поддръжка и др.;
- кол центрове, които съдействат на „Зоната инвест“ ЕООД при продажбата на услуги и при обслужване на клиентите преди и през времетраене на договорните отношения;
- инсталатори – за инсталация или поддръжка за предоставяне на услугата;
- лица, наети на граждански договор от „Зоната инвест“ ЕООД, подпомагащи процесите по продажба, логистика, доставка и др.;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;
- доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;
- банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

2. Лица, обработващи данните от свое име

- компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – съдилища, прокуратура, различни регулаторни органи като 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;

VI. Вашите права, във връзка с обработване на личните Ви данни

Право на информация: Вие имате право да поискате от нас информация дали и до каква степен обработваме личните данни.

Право на корекция: В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право, по всяко време, да поискате да ги коригираме или допълним.

Право на изтриване: Можете да поискате изтриване на личните данни, отнасящи се до Вас, в случай че обработваме тези данни без правно основание. Моля, обърнете внимание, че може да има причини изтриването да не се извърши веднага, поради наличие на нормативно изискване за запазване на данните.

Право на ограничаване на обработването: Можете да поискате ограничаване на обработваните се персонализиращи данни, ако:

- оспорвате верността на данните, за периода, в който трябва да проверим верността им; или
- обработването на данните е без правно основание, но вместо да ги изтрием, Вие искате тяхното ограничено обработване; или
- повече нямаме нужда от тези данни (за определената цел), но Вие имате нужда от тях за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; или
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка за законните основания на администратора.

Право на преносимост на данни: Можете да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте поверили на нашата грижа в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат, ако:

- обработваме данните съгласно договора и базирано на декларацията за съгласие, която може да бъде оттеглена или на договорно задължение и
- обработването се извършва автоматично

Право на възражение: В случай, че обработваме данни за цели/задачи, задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са ни предоставени, или сме посочили, че обработване на данните за наш легитимен интерес, можете да възразите срещу обработването на данните.

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, както и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.

Право на възразение срещу обработка за целите на директния маркетинг поради наш легитимен интерес: Когато обработваме лични данни поради наш легитимен интерес, за целите на директния маркетинг, имате право по всяко време да направите възразение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до Вас за този вид маркетинг.

Компетентни органи за защита на личните данни:

Комисия за защита на личните данни, София, 1592, бул. Проф. Цветан Лазаров № 2, тел: +3592/91-53-518, E-Mail: kzld@cpdp.bg

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 упражняване на правата 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 за оформяне и подаване на електронен документ, предвиден в действащото законодателство. Заявлението следва да съдържа: а) име, адрес и други данни за идентифициране на съответното физическо лице; б) описание на искането; в) предпочитана форма за комуникация и действия по чл. 15-22 от Регламент (ЕС) 2016/679; г) подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция; д) при подаване на заявление от упълномощено лице към заявлението се прилага и съответното пълномощно.

Уведомление при нарушение сигурността на личните данни: Когато има вероятност нарушението на сигурността на личните данни да породят висок риск за правата и свободите Ви, „Зоната инвест“ ЕООД Ви изпраща надлежно уведомление за нарушението на сигурността.

- предприели сме подходящи технически и организационни мерки за защита на личните Ви данни, засегнати от нарушението на сигурността;
- взели сме впоследствие мерки, които гарантират, че вече няма вероятност да се материализира високият риск за правата и свободите Ви;
- индивидуалното уведомлението изисква усилия, които са непропорционални. В такъв случай правим публично съобщение или вземаме друга подобна мярка, така че да бъдете в еднаква степен ефективно информирани.

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. Дата на последна актуализация: 12.04.2021г.