



ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

В „ЦИФРОВА КАБЕЛНА ТЕЛЕВИЗИЯ“ ООД ГР. ПЛОВДИВ

(Политика за поверителност)

Ние от „Цифрова кабелна телевизия“ ООД гр. Пловдив („Ентри“) сме убедени, че защитата на физическите лица във връзка с обработването на личните им данни е основно тяхно право. Стремим се принципите и правилата относно защитата на лицата във връзка с обработването на личните им данни да се случва, независимо от тяхното гражданство или местопребиваване, да са съобразени с техните основни права и свободи.

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/ЕО („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: <http://entry.bg/>.

1. Информация.

1.1 Информация за нас:

„Цифрова кабелна телевизия“ ООД гр. Пловдив („Ентри“ и / или Администратора), е дружество регистрирано в Търговски регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 160087007, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив 4000, бул. „Кукленско шосе“ № 17, Тел: [0700 20 570](tel:070020570) ; [032/ 570770](tel:032570770) ; e-mail: support@entry.bg. Връзка с нас може да осъществите и като попълните електронната форма за контакт на нашия уебсайт: <http://entry.bg/Контакти>.

1.2 Информация относно опазване на личните данни на нашите клиенти:

Преди да сме описали какво следва да съдържа една изчерпателна политика за защита на личните данни, е редно да дефинираме какво се разбира под понятията лични данни и обработване на лични данни. Лични данни са всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или физическо лице, което може да бъде идентифицирано („субект на данни“, „потребител“); физическо лице, което може да бъде идентифицирано, е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице. Обработване на лични данни е всяка операция или съвкупност от операции, извършвана с лични данни или набор от лични данни чрез автоматични или други средства като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или



промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбиниране, ограничаване, изтриване или унищожаване.

Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на местното и европейското законодателство. Наясно сме, че обработването на Вашите данни е свързано с определена причина и не може да се извършва без ограничение.

Настоящата „Политика за защита на личните данни“ има за цел да Ви разясни как и защо обработваме личните Ви данни.

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните във Ентри на следните координати за връзка: имейл: dpo@entry.bg ; тел. 032/ 570770.

2. Използване на информацията.

2.1 Данни за идентификация при изпълнение на договорни задължения.

➤ Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на Ентри 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 Ентри;
- ✓ номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- ✓ данни, събирани при плащане, направено към Ентри - 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 и другите електронни търговски канали на Ентри;
- ✓ 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 Ентри.

➤ Данни, изготвени и генерирани от Ентри 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;
- ✓ 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 изборния 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 [0700 20 570](tel:070020570) 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 магазините и/или централния ни офис на Ентри, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Ентри;
- ✓ IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, или при използване на мобилното ни приложение, 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 Ентри крайно електронно съобщително устройство;

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.

2.2 Цели и правно основание за събиране и обработка на информация:

➤ **Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги.**

- ✓ 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, единен телефонен номер за обслужване на клиенти [0700 20 570](tel:070020570), онлайн платформа,

продажба от разстояние, представители и дистрибутори на услуги, електронна форма за контакт;

- ✓ Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/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 платформите за електронно обслужване на електронни фактури,. Възстановяване на достъп до различни приложения (N3play; HBO GO; др.);
- ✓ 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, опрощаване, 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 Ентри;

3. Съобразяване с електронната търговия.

В изпълнение на свои законови задължения, Ентри обработва данните Ви за следните цели:

- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, обслужване на отказ от сделка;
- Продажба на вземания от клиенти; предоставяне на информация за дълга на цесионера - договори, протоколи, месечни сметки/фактури;
- Справки за продадени задължения по договори за цесия за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;
- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Издаване на фактури, изготвяне на 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.
- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид - Ентри 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 – Ентри 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.

4. Разкриване на информацията на трети страни.

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 уверили, 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.

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

- Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Ентри – обработват личните и имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни;
- Агенти на Ентри, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Ентри;
- Лица, които по възлагане на Ентри поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения от името на Ентри;
- Лица, предоставящи услуги като контактен център за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;
- Лица, осъществяващи дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Банките, обслужващи 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.
- Цесионери – страна по договори за цесия, с които Ентри прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Ентри 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.

5. Защита на информацията и проследяване.

5.1 Срок за съхраняване личните Ви 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 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, задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и др. основания, предвидени в действащото законодателство.

Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизируемe Ваши лични данни, ако те са необходими за висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас. 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, но не по-рано преди изтичане на една година от прекратяване на договора и / или до окончателно уреждането 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 Ентри за срок от 6 месеца.
- Ентри 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 – телефонните разговори – 2 години от провеждане на разговора;
- Картина (Видеозапис) – до 15 дни от създаване на записа.

5.2 Права във връзка с обработването на личните данни от Ентри и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

- 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 Ентри информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;
- да изискате да се коригират личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;
- 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;
- 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 Ентри да провери точността на данните;
 - ✓ установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети;
 - ✓ желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Ентри 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.

5.3 Политика за „бисквитките“

С цел повишаване на ефективността, електронната платформа на сайта използва файлове с данни тип „бисквитки“ (cookies).

Какво представляват бисквитките и защо се използват?

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 който предоставя информация и общува с потребителите.

Как използваме "бисквитки"?

Ние използваме "бисквитки" на нашия уебсайт с цел осигуряване на достъпността и ползваемостта му, предоставяне на определени функционалности (напр. запомняне на потребителски предпочитания за настройки и др.), подобряване на неговата работа и анализиране на информация за потребителското поведение при неговото ползване.

В "бисквитките" не се съхраняват никакви лични данни. Чрез "бисквитките" Ентри не може да Ви идентифицира.

Деактивиране на бисквитки

Като потребител имате възможност да контролирате използваните бисквитки, да изтривате запазените на Вашето устройство бисквитки, и да деактивирате употребата на бисквитки занапред. Подробни инструкции за различните браузъри и операционни системи можете да откриете на адрес <http://www.aboutcookies.org/>.

6. Отписване.

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 Ентри.

Непредоставянето на следните данни пречатства възможността Ентри 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 Ентри;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Ентри - 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 Ентри;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията.

6.1 В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право, по всяко време, да поискате:

- да заличим, коригираме или блокираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона;
- да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните му данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

6.2 По всяко време имате право да:

- възразите срещу обработването на личните Ви данни при наличие на законово основание за това; когато възражението е основателно, личните данни на съответното физическо лице не могат повече да бъдат обработвани;
- възразите срещу обработването на личните Ви данни за целите на директния маркетинг.

6.3 Можете да поискате ограничаване на обработващите се персонализиращи данни ако:

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

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.

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.

7. Съгласие.

Като подписвате договор с нас и / или използвате нашия сайт, вие се съгласявате с нашата политика на поверителност.

Сайтове или мобилни приложения 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.

Тази политика е последно осъвременена на 16.05.2018 г.