

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в „Цифрова кабелна корпорация” ООД („Политика за поверителност“)

„Цифрова кабелна корпорация” ООД защита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги и осъществяване на други услуги, свързани с тази дейност.

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: www.dcc.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 абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от Цифрова кабелна корпорация, включително и при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Цифрова кабелна корпорация и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи или ползвате, или желаете да ползвате устройство за срока на договора от Цифрова кабелна корпорация.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

„Цифрова кабелна корпорация” ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 115545452, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

Цифрова кабелна корпорация е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

Цифрова кабелна корпорация 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. Пловдив 4018, бул. "Марица" No 154 или на нашия уебсайт: <http://dcc.bg/contacts/>

По въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате на имейл: office@dcc.bg; + 359 89 990 82 99.

2. Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания Цифрова кабелна корпорация 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 Цифрова кабелна корпорация 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 Цифрова кабелна корпорация;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Цифрова кабелна корпорация - 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 Цифрова кабелна корпорация;
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на Цифрова кабелна корпорация;
- данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Цифрова кабелна корпорация и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;
- информация за домакинството, семейно положение, демографска информация и други данни, които ни предоставяте, когато доброволно участвате в наши проучвания, или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти, услуги или за предпочитанията за услугите, които ви предоставяме.

Б) Данни, изготвени и генерирани от Цифрова кабелна корпорация в процеса на предоставяне на услугите:

- вид/тип на услуга, клиентски/абонатен номер, справки за месечни абонаменти/фактури и размер на съдържателите се в тях задължения;
- 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 за доставка на електронни съобщителни услуги;
- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес;
- гласов запис на телефонните разговори с оператор на 070019933 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, оказване на съдействие при проблеми или сключване на договор от разстояние;
- видеозапис при посещение в магазините и/или централния офис на Цифрова кабелна корпорация, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни

цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Цифрова кабелна корпорация;

- видеозапис или фотография, изработени в съответствие с предварително обявените условия за участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Цифрова кабелна корпорация и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни 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 Цифрова кабелна корпорация крайно електронно съобщително устройство;
- данни за предпочитаните от Вас услуги.

2.2. 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, договора за лизинг или договора за застрахователно посредничество.

Цифрова кабелна корпорация 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 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 070019933, продажба от разстояние, 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** (вид/тип на използваните услуги, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта при заявено клиентско желание за изменение в използвания набор и/или тип услуги;
- **Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби; Корекции на дължими суми** при наличие на основание за това;
- **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, постигане на споразумения за изплащане на дължими суми;**
- **Проверка на техническа възможност** за предоставяне на услуга;
- **Гаранционно обслужване на устройства;**

- **Извършване на обработка от обработващи данните** - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- **Осигуряване защита и сигурност** на мрежата на Цифрова кабелна корпорация;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, Цифрова кабелна корпорация обработва данните Ви за следните цели:

- Изготвяне на предложения за **сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект**, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор;
- **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**;
- **Управление на предоставени съгласия**;
- Съгласуване на скици и проекти преди реализация на инвестиционни проекти;
- Издаване на фактури, изготвяне на справки;
- 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) Цифрова кабелна корпорация обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- За включване на Вашето име, фотографии, видео и други форми на Ваше присъствие в рекламни и медийни публикации на Цифрова кабелна корпорация в резултат на участието Ви в томболи и игри, организирани в търговски обекти на Цифрова кабелна корпорация или на наши партньори и/или в социалните мрежи;
- За получаване и/или предоставяне на информация/оферти за услуги на трети лица, ако такава информация е изрично поискана от Вас или ако Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация.

Г) Цифрова кабелна корпорация обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- **Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг** – Цифрова кабелна корпорация използва частично автоматизирани алгоритми и методи за оценяване и анализ на някои аспекти от потреблението на клиентите, като например ползвани услуги и изразени предпочитания с цел:
 - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент и/или добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента, както и
 - измерване и оценка на ефективността на рекламата ни с оглед адаптиране и оптимизиране на рекламното съдържание към нуждите на клиентите ни;
 - подготовка на информацията, публикувана на интернет страницата ни, по най-подходящия за Вас и Вашето крайно устройство начин с оглед максимално улеснен и полезен достъп до това съдържание за клиентите на Цифрова кабелна корпорация;
- **Анализ на потреблението на телевизионни услуги** – Цифрова кабелна корпорация извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;

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

- 3.1.** Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Цифрова кабелна корпорация – обработват личните Ви данни от името на Цифрова кабелна корпорация или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни:
- **Транспортни/куриерски фирми** с оглед изпълнение на договорните ни задължения по доставяне на договори на хартиен носител и /или закупени/ ремонтирани стоки;
 - **Дистрибутори и агенти на Цифрова кабелна корпорация**, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Цифрова кабелна корпорация;
 - Лица, които по възлагане на Цифрова кабелна корпорация **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за обработване на личните Ви данни;
 - Лица, предоставящи услуги по **сервизна поддръжка на крайни устройства**;
 - **Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения** от името на Цифрова кабелна корпорация;
 - 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;
 - Охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на Цифрова кабелна корпорация и/или поддържащи други регистри в процеса на осигуряване на пропускателния режим в същите обекти;

- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

3.2. Други администратори на лични данни, на които Цифрова кабелна корпорация предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

Цесионери – страна по договори за цесия, с които Цифрова кабелна корпорация прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Цифрова кабелна корпорация 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;

3.3. Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с Цифрова кабелна корпорация определят целите и средствата на обработване на личните Ви данни

Кредитни агенции – по време на извършване на кредитна оценка, при определяне на кредитния рейтинг и при преценка относно отложено/разсрочено плащане на задължение;

4. 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 се съхраняват за срока на действие на договора и до една година след окончателно уреждането на всички финансови отношения между страните и връщане на предоставеното оборудване от страна на клиента;

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 Цифрова кабелна корпорация за срок от 6 месеца.

Цифрова кабелна корпорация може да съхранява някои от личните Ви данни 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 – 1 година от провеждане на разговора;

Картина (Видеозапис) – до 7 дни от създаване на записа.

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Цифрова кабелна корпорация и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

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

5.1. 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 Цифрова кабелна корпорация информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;

5.2. да изискате да се **коригират** личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

5.3. 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;

5.4. 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 Цифрова кабелна корпорация 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 Цифрова кабелна корпорация 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;

5.5. да **възразите пред Цифрова кабелна корпорация 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, Цифрова кабелна корпорация ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, Цифрова кабелна корпорация 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.

5.6. 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 клиентските ни офиси и каналите за комуникация с Цифрова кабелна корпорация.

5.7. 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 в обслужващ офис на Цифрова кабелна корпорация или да отправите желанието си чрез обаждане на телефон 070019933.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Цифрова кабелна корпорация 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 Цифрова кабелна корпорация.

Непредоставянето на следните данни пречатства възможността Цифрова кабелна корпорация 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 Цифрова кабелна корпорация;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Цифрова кабелна корпорация - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път и другите електронни търговски канали на Цифрова кабелна корпорация;

Тази политика е осъвременена на 14.05.2018г.