

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ В ПАН ТЕЛЕКОМ ЕООД

„Пан Телеком“ ЕООД защита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги и осъществяване на други, свързани с това дейности.

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: pantelecom.eu

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от Пан Телеком, или ползвате или желаете да ползвате устройство по договор .

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни.

Пан Телеком е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131086048, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика. Пан Телеком е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

Пан Телеком 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. Ихтиман 2050, ул. "Княз Борис I" No 5, вх. Б, ап.5 или нашия уебсайт: pantelecom.eu

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните във Пан Телеком на следните координати за връзка: имейл: dpo@pantelecom.eu; тел. +35924943070.

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

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания Пан Телеком 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 Пан Телеком 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 Пан Телеком ;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Пан Телеком - банкова сметка и друга банкова и платежна информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на Пан Телеком ;
- информация за домакинството, семейно положение, демографска информация и други данни, които ни предоставяте, 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 Пан Телеком в процеса на предоставяне на услугите:

- име на партидата на услуга, 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 изчисленията от Вас начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, IP адрес;
- гласов запис на телефонните разговори с оператор на тел.072482141 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;
- видеозапис при посещение в централния ни офис на Пан Телеком, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговския обект на Пан Телеком;
- 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 Пан Телеком 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.

Пан Телеком 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 потребление; разяснения за ползването на 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, телефонен номер за обслужване на клиенти 072482141, електронна форма за контакт;
 - **Актуализиране на Вашите лични данни** или на информацията за ползването на услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
 - **Анализ на клиентска история и изготвяне на потребителски профил** (обем и вид потребление, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта при заявено клиентско желание за изменение на тарифен план.
 - **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;**
 - **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 Пан Телеком ;**
- Б) В изпълнение на свои законови задължения, Пан Телеком обработва данните Ви за следните цели:**
- **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 детайлизирана 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;
 - **Управление на трафика** съгласно изискванията на действащото законодателство;
- В) Пан Телеком обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси**
- **Профилниране на клиентите за целите на директния маркетинг** – Обработване на данните от Вашите сметки/фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи както достоверен анализ на разнообразието от наши услуги, така и оценка на тяхната полезност за потребителското търсене.
 - **Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид** - Пан Телеком извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

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

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Пан Телеком – обработват личните Ви данни от името на Пан Телеком или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни

- Лица, които по възлагане на Пан Телеком 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 Пан Телеком.
- 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 охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на Пан Телеком
- 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 Пан Телеком предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

Цесионери – страна по договори за цесия, с които Пан Телеком прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Пан Телеком 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;

Оператори от домейна на преносимостта – при осъществяване на процеса по преносимост на IP адрес.

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 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 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 Пан Телеком за срок от 6 месеца. Пан Телеком 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.

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

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Пан Телеком 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 Пан Телеком 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 Пан Телеком 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 Пан Телеком 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 Пан Телеком 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, Пан Телеком ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, Пан Телеком 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 каналите за комуникация с Пан Телеком.

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 във контактния център на Пан Телеком или да отправите желанието си чрез обаждане на телефон 0724 82141.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Пан Телеком 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 Пан Телеком.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Пан Телеком 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 Пан Телеком;

• номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;

• данни, събирани при плащане, направено към Пан Телеком - банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път

Тази политика е последно осъвременена на 23.05.2018 г.