

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ ВЪВ „Вега 83“ ООД

(„Политика за поверителност“)

„Вега 83“ ООД зачита 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.

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.veganet.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 предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от „Вега 83“ ООД.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

„Вега 83“, ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК:200919614, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

„Вега 83“ ООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги.

„Вега 83“ ООД е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате към „Вега 83“ ООД на следните координати за връзка:

имейл: office@veganet.bg, както и на телефон: +359 882 43 43 22

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

В зависимост от конкретните цели и основания „Вега 83“ ООД 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 „Вега 83“ ООД и клиента:

- три имена, ЕГН, 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 „Вега 83“ ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към „Вега 83“ ООД – 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 „Вега 83“ ООД;
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на „Вега 83“ ООД;

Б) Данни, изготвени и генерирани от „Вега 83“ ООД 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;
 - 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, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, точки на взаимно свързване, данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата; местоположение на потребител на услуга;
 - 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;

- видеозапис при посещение в офис на „Вега 83“ ООД, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на „Вега 83“ ООД;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, 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 „Вега 83“ ООД крайно електронно устройство;
- данни за предпочитаните от Вас услуги.

3. 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.

„Вега 83“ ООД 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 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,

телефонен номер 0882434322 за обслужване на клиенти,
онлайн платформа, 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 (обем и вид потребление, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта при заявено клиентско желание за изменение на тарифен план, промяна в максималната граница на потребление;
- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и „Вега 83“ ООД 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;
- 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, 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, заплащане;
- Осигуряване защита и сигурност на мрежата на „Вега 83“ ООД;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, „Вега 83“ ООД обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация за клиента и ползвана от него услуга по запитване/искане/проверка на 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;
- За удостоверяване на възраст в случай, че такава се изисква по закон за пазаруване онлайн.

В) „Вега 83“ ООД обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- За получаване и/или предоставяне на информация/оферти за продукти и услуги на трети лица, ако такава информация е изрично поискана от Вас или

Ако Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация.

- Подробен анализ на данните за потреблението, предпочитанията и поведението на клиентите (автоматична обработка в криптиран вид) – „Вега 83“ ООД извършва посочения анализ, използвайки данните анонимно и във вид, който не позволява лесна идентификация на субекта на данни или същата е невъзможна, с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги.
- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид – „Вега 83“ ООД извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

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

Обработващи лични данни, които въз основа на договор с „Вега 83“ ООД – обработват личните Ви данни от името на „Вега 83“ ООД или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни

- Лица, осъществяващи дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;

Други администратори на лични данни, на които „Вега 83“ ООД предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от „Вега 83“ ООД 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;

5.3а 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 и/или продажба на застраховка се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждане 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 „Вега 83“ ООД за срок от 6 месеца. „Вега 83“ ООД 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 30 дни от създаване на записа.

6. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от „Вега 83“ ООД и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

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 поверителност по отношение на въпросните данни. Може да поискате от „Вега 83“ ООД 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 „Вега 83“ ООД 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 „Вега 83“ ООД 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;

да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от „Вега 83“ ООД в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и прехвърлянето им на друг администратор на лични данни. Правото Ви на преносимост касае лични данни, за които са налице следните условия:

а) обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение; и

б) обработването се извършва по автоматизиран начин.

- да възразите пред „Вега 83“ ООД 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, „Вега 83“ ООД ще прекрати обработването им за посочената цел.
- Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, „Вега 83“ ООД 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.

- 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 търговската мрежа и каналите за комуникация с „Вега 83“ ООД.
- 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 отправите желанието си чрез обаждане на телефон: 0882 43 43 22

Може ли да откажете предоставянето на лични данни на „Вега 83“ ООД 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 „Вега 83“ ООД.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността „Вега 83“ ООД 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 „Вега 83“ ООД;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към „Вега 83“ ООД – 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 „Вега 83“
ООД;