

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
в „Надежда.Нет” ЕООД („Политика за поверителност“)**

„НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД защита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни. Настоящата Политика за поверителност е изготвена и се основава на действащото българско законодателство в областта на защитата на личните данни. Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани само след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.nadejda.net

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което е клиент на „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД, за какви цели ги използваме и какви са правата Ви като субект на личните данни.

1. Кой обработка и носи отговорност за личните Ви данни

- „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД - е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131151581, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика за поверителност.

- „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги/стоки.

- „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД е администратор на лични данни по смисъла и Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

„НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД не предлага попълване на електронна форма за контакт с нас на уебсайта си.

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

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:

2.1.1. Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД и клиента:

- три имена, ЕГН и лична карта, 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 и лична карта, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД;

2.1.2. Данни, изготвени и генерирани от „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД в процеса на предоставяне на услугите/стоките:

- номер на услуга, клиентски номер, 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 – MAC адрес на клиентското устройство, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, данни за вида на връзката, местоположение на потребител на услуга;

- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки и/или фактурите, 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 избрания от Вас начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничаване 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, IP адрес;

- заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;

– видеозапис при посещение в наш офис, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на клиентите на „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД ;

– IP адрес при посещение на уебсайта ни <http://epay.nadejda.net/>

– 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;

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

2.2.1. Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за покупка на стойки или електронни съобщителни услуги.

„НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване на нов или изменение на съществуващ договор за електронни съобщителни услуги, сключване на договор за покупка на устройство; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обекти, представители, телефоните посочени за връзка.
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на услуги;
- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД от нетипичен трафик, измами и злоупотреби от трети лица, оставащи включени услуги; стойност по фактура. Разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;
- 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;

2.2.2. В изпълнение на свои законови задължения, „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- За извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

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

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД – обработват личните Ви данни от името на „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни:

- Лица, които по възлагане на „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за извършване дейността на фирмата и обработване на личните Ви данни;
- Лица, осъществяващи **дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата**;
- **Банки**, обслужващи плащанията, извършени от Вас;

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/изменение и изпълнение на договор за предоставяне на електронна съобщителна услуга/устройство 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/устройства се съхраняват поне 5 години след изтичане срока на давност 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 „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД за срок от 6 месеца. „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД 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 или арбитражно решение.

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните Ви данни. Като наш клиент и по отношение на 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 „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление със съдържанието, посочено в чл. 29 ЗЗЛД;

5.2. **Да изискате да се заличат, коригират или блокират** личните Ви данни, когато са неточни или следва да се допълнят, или обработването им не отговаря на изискванията на ЗЗЛД;

5.3. **Да възразите** пред „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД по всяко време срещу обработването на личните Ви данни - при наличие на законово основание за това;

6. Линкове и връзки към други Интернет сайтове - Сайт или мобилно приложение 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.

7. Сигурност - „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД отдава голямо значение на сигурността на личните Ви данни. Вашите лични данни са в кодиран вид и се защитават съвестно от загуба, унищожение, изопачаване и фалшификация, манипулация и неправомерен достъп или неправомерно разкриване.

8. Непълнолетни лица

„НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД съветва всички родители и настойници да обучават децата си на безопасност и отговорност при предоставяне на лични данни в Интернет. Непълнолетните не трябва да предават лични данни без разрешението на своите родители или настойници. „НАДЕЖДА.НЕТ” ЕООД никога няма да събира лични данни, ако знае, че са на непълнолетни лица, нито ще ги използва по някакъв начин или разкрива на трети страни без разрешение.

9. Уведомление за промени

Всички промени на нашата политика за защита на личните данни ще бъдат оповестявани в изявлението за поверителност, на главната страница и на други места, каквито сметнем за подходящи.

Тази политика е последно осъвременена на 25.05.2018 година.