

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
В Терасист ООД,
(Политика за поверителност)

Настоящата Политика за поверителност е разработена въз основа на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година 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 (Общ регламент относно защитата на данните).

Терасист ООД разбира и уважава неприкосновеността на личния живот на своите клиенти и се стреми да гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, които са обработвани при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги, продажба и сервиз на компютърна и офис техника, извършване на строително-монтажни дейности, консултантски услуги за работа с бизнес софтуер и информационно-осведомителни услуги.

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което желае да ползва или ползва предлаганите от Терасист ООД електронни съобщителни услуги, желае или е закупило предлаганите от нас стоки, желае или ни е възложило извършването на сервизни услуги, строително-монтажни дейности, внедряване и консултация на бизнес софтуер или други предлагани от нас услуги.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

Терасист ООД е дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК: 115165119, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни, съгласно условията на настоящата Политика за поверителност.

Терасист ООД е вписано в регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, което предоставя електронни съобщителни услуги.

Данни за контакт с нас:

Адрес: гр. Карлово, ул. „Гурко“ 8

Телефон: +359 335 9 33 21

Имейл: office@rozabg.com

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

2.1 Лични данни, които обработваме

2.1.1 Лични данни, предоставени от Вас:

- Три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и електронна поща за контакт с Вас;
- Номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- Данни, събрани при плащане направено към нас – банкова сметка и друга банкова и платежна информация, събрана и обработвана при плащане по банков път или чрез общодостъпни платформи за плащане като ePay. В това число, данни за регистрацията Ви за онлайн плащане на нашия уебсайт (www.rozabg.com) – потребителско име, история на заявките и плащанията;
- Данни за използваното крайно електронно съобщително устройство – физически адрес на устройството (MAC адрес);

2.1.2 Данни, които Терасист ООД е изготвило и генерирало при предоставяне на услуги:

- Клиентски номер (за клиентите, ползващи електронни съобщителни услуги);
- 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; вида на предоставяната услуга;

- Данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи следните данни - вид на използваните електронни съобщителни услуги; общ брой мерни единици, използвани за съответен период; стойност на ползваните услуги за съответния период; информация, свързана с изборния начин на плащане и извършените и дължимите плащания; информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, отпадане на ограничение, промяна на ползваната услуга;
- IP адрес (за клиентите, ползващи електронни съобщителни услуги);
- Гласов запис на разговори с оператор на телефонен номер за обслужване на клиенти +359 897 950 928, осъществени във връзка с подаване на сигнал за повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната интернет услуга;
- IP адрес при посещение на уебсайтовете ни;
- Информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, като записи за подаване на сигнали за повреди, жалби, информация за отстраняване на повреди, предявени рекламации за клиентски сметки, заявления за промяна на ползваната услуга, електронна поща, писма и друга обратна връзка, която получаваме от Вас;
- Данни във връзка с предявена рекламация по отношение на закупени от нас стоки.

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 договор за електронни съобщителни услуги, договор за поддръжка на компютърна техника или системи, договор за консултации по бизнес софтуер.

Терасист ООД обработва личните Ви данни за следните цели:

- Идентифициране на клиент при сключване, изменение и прекратяване на договор за интернет услуги, договор за поддръжка или договор за консултации; плащане на сметки, издаване на справки за плащания за период и приемане на сигнали за повреди, жалби, заявления за промяна, преместване или временно ограничаване на услугата. Идентифицирането на клиента се осъществява в търговски обект, на телефони за обслужване на клиенти +359 897 950 928 и/или +359 335 9 33 21, електронна поща, поща или други предоставени комуникационни канали;
- Актуализация на Вашите лични данни;
- Обслужване и отговор на клиентски запитвания, жалби и рекламации, корекция на сметки при наличие на основание за това;
- Техническа поддръжка и отстраняване на повреди – на място или чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата;
- Техническо съдействие за създаване и обслужване на регистрацията на нашия уебсайт за онлайн плащане на месечен абонамент през системата ePay;
- Плащане на сметки;
- Проверка за техническа възможност за предоставяне на услуга и последващо сключване на договор;
- Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- Осигуряване на защита и сигурност на мрежата на Терасист ООД;
- Извършване на обработка от обработващи данните – приемане, възлагане, отчитане, разплащане;

2.2.2 При изпълнение на свои законови задължения, Терасист ООД обработва данните Ви за следните цели:

- Издаване на фактури, справки за плащания за период, приемо-предавателни протоколи за закупени стоки, приемо-предавателни протоколи за предоставено за ползване оборудване съгласно договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги;
- Извършване на данъчно-осигурителен контрол от съответните компетентни органи;
- Предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията, Комисията за защита на личните данни, Комисията за защита на потребителите, във връзка с изпълнение на задълженията, произтичащи от съответните закони;
- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по проверка, запитване, искане от компетентен орган;
- Предоставяне на информация на съда в рамките на съдебни производства;
- Управление на предоставени съгласия;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

2.2.3 Терасист ООД обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- Предоставяне на банкови институции или кредитни агенции с цел определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка за изготвяне на преценка за предоставяне на лизинг за закупуване на стоки от нас;

2.2.4 Терасист ООД обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в обобщен вид. Терасист ООД използва тази информация с цел подобряване на предлаганите услуги и обслужване на клиентите;
- Идентифициране на клиент и информиране за процеса на изпълнение на еднократно възложена услуга.

3. Категории получатели на личните Ви данни

- Лица, на които Терасист ООД е възложило дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Лица, извършващи консултантски и счетоводни услуги за Терасист ООД;
- Системи за електронни плащания, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Терасист ООД предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например: български съд или съд на друга държава, различни регулаторни или надзорни органи като Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, Комисия за защита на личните данни, НАП, органи с правомощия по защита на националната сигурност и общественения ред;
- Банкови институции, кредитни агенции за определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка за изготвяне на преценка за предоставяне на лизинг за закупуване на стоки от нас.

4. Срок за съхранение на личните Ви данни

Срокът на съхранение на Вашите лични данни зависи от целите на обработването:

- Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводно-финансови документи за осъществяване на данъчно-осигурителен контрол, като фактури, приемо-предавателни протоколи и други се съхраняват в сроковете, установени в законовите и подзаконовите нормативни актове на действащото данъчно законодателство – 10 години;
- Личните данни, събрани с цел сключване и изпълнение на договори престават да се използват след прекратяване на договора, но не се изтриват преди изтичане на една

година от прекратяване на договора или до окончателното уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните като:

- изтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (5 години);
 - задължения за предоставяне на информация на съда, компетентни държавни органи и други основания, предвидени в действащото законодателство (5 години).
- Записи на разговори, проведени на телефон за обслужване на клиенти +359 897 950 928, се съхраняват две години;

5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните Ви данни от Терасист ООД и как можете да ги упражнявате

Като наш клиент и по отношение на личните данни, които Терасист ООД обработва, Вие имате следните права:

- 5.1. *Право на достъп до личните Ви данни, които обработваме и от вида, който сме включили в тази Политика за поверителност, както и да поискате копие от тях. Можете да поискате да Ви информираме дали и с каква цел обработваме Ваши лични данни;*
- 5.2. *Да поискате коригиране на неточни лични данни, свързани с Вас, или допълване на непълни лични данни, съобразно целите на обработка;*
- 5.3. *Да поискате личните Ви данни да бъдат изтрети в някой от следните случаи:*
 - Личните данни вече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани;
 - Оттеглили сте своето съгласие или сте възразили за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;
 - Личните данни са били обработвани незаконосъобразно;
 - Националното или европейското законодателство изискват това;
- 5.4. *Да изискате ограничаване на обработването на личните Ви данни в следните случаи:*
 - Когато оспорвате точността на личните Ви данни за срок, който позволява Терасист ООД да провери точността на данните Ви;
 - Установено е неправомерно обработване на данните Ви, но Вие желаете само ограничаване на обработката на данните, вместо тяхното изтриване;
 - Когато желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че те вече не са необходими на Терасист ООД за целите на обработката, но ще ги използвате за установяване, упражняване или защита на Ваши правни претенции;
 - При направено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверка на основателността му;
- 5.5. *Да поискате пренос на личните данни, които Ви засягат и които Вие сте ни предоставили, 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:*
 - Обработването на данните се основава на изричното Ви съгласие или на договорно задължение; и
 - Обработването се извършва по автоматизиран начин;
- 5.6. *Да възразите по всяко време и на основания, свързани с конкретна ситуация, срещу обработването на личните Ви данни, 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, Терасист 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.

5.7. По всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие, като изразите писмено изричното си желание в търговски обект на Терасист ООД или на имейл dpo@rozabg.com.

Оттеглянето на съгласието за обработване не засяга законосъобразността на обработването, основана на даденото съгласие преди неговото оттегляне.

5.8. Да подадете 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 търговския обект на Терасист ООД или на имейл dpo@rozabg.com.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Терасист ООД и какви са последиците от това

За да можем да сключим договор с Вас и за да Ви предоставим поисканите 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 и законови задължения на Терасист ООД.

Отказът да предоставите следните данни препятства възможността да сключим договор с Вас:

- Три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;
- Данни, събрани при плащане направено към нас – банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащане по банков път или чрез общодостъпни платформи за плащане като ePay. В това число, данни за регистрацията Ви за онлайн плащане на нашия уебсайт (www.rozabg.com) – потребителско име, история на заявките и плащанията.

7. Политика за „бисквитките“

Какво представляват „бисквитките“?

„Бисквитките“ са кратки текстови файлове или малки пакети от информация, които се съхраняват чрез интернет браузъра на Вашето крайно устройство (като компютър, смартфон, таблет), когато посещавате различни уебсайтове в интернет. Те се запазват на вашето крайно устройство за определен период от време в зависимост от вида си.

Основната цел на „бисквитките“ е да правят потребителя разпознаваем, когато той се завръща отново на уебсайта. Така те спомагат за по-удобното използване на уебсайта като спестяват на потребителя необходимостта да въвежда своите предпочитания всеки път, когато посещава сайта или преминава 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 които предоставя информация и общува с потребителите.

За какво използваме „бисквитките“?

Ние използваме „бисквитки“ предимно с цел улесняване ползваемостта на уебсайта, подобряване на неговата работа и съдържание и съхраняване на информация за потребителското поведение.

Видове „бисквитки“

Уебсайтът използва един или няколко от следните видове „бисквитки“ в зависимост от тяхната степен на необходимост:

Сесийни „бисквитки“

Този тип „бисквитки“ улеснява ползването на уебсайта, като те съхраняват информация временно, само в рамките на сесията на използвания браузър. Тук спадат „бисквитки“ за навигиране в уебсайта, запазване на попълнената информация при вход или регистрация.

Това са „бисквитки“, без които функционирането на уебсайта е невъзможно или се поставя под висок риск.

„Бисквитки“ на трети страни

Ние използваме „бисквитки“ на трети страни за анализ, които служат за събиране на статистическа информация, въз основа на която могат да се направят общи заключения и препоръки за ефективността на сайта с цел да се подобри потребителското съдържание.

Такива статистики включват най-посещавани страници, време, прекарано на страницата, брой потребители на страницата и други. Информацията, която се събира чрез тези „бисквитки“ е анонимна и се използва в обобщен вид с цел анализ на потребителското поведение на уебсайта, най-посещавани страници и подобряване на съдържанието и функционалността. За да получим такава статистическа информация, ние използваме утвърдени аналитичен инструмент Google Analytics.

Линкове

С цел улесняване на нашите потребители и подобряване на съдържанието е възможно на наш уебсайт да бъдат включени препратки към други уебсайтове или да бъде вградено съдържание от уебсайтове като Facebook, YouTube и други, които са извън нашия контрол. Възможно е при посещаването на тези уебсайтове или отваряне на съдържание от тях, на Вашето крайно устройство да се складират „бисквитки“ от тези уебсайтове. Затова Ви съветваме да потърсите информация за защитата на личните данни и за съдържанието на тези уебсайтове.

Управление на „бисквитки“

Като потребител имате възможност да контролирате използваните „бисквитки“, да изтривате запазените на Вашето устройство „бисквитки“ и да деактивирате употребата на „бисквитки“ в бъдеще. Инструкции за управлението на „бисквитките“ за различните браузъри и операционни системи можете да откриете на следния линк: <http://www.aboutcookies.org/>.

Блокирането на „бисквитки“ може да се отрази неблагоприятно на начина, по който работи уебсайт, или да доведе до нарушаване на функционалността му.

8. Промени на Политиката за защита на личните данни

С цел прилагане на актуални мерки за защита и спазване на действащото законодателство, Терасист ООД ще актуализира редовно настоящата Политика за поверителност и защита на личните данни. Приканваме Ви най-любезно, редовно да преглеждате текущия вариант на Политиката за поверителност и защита на личните данни, за да бъдете информирани за това как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Настоящата Политика за поверителност влиза в сила от 25.05.2018 г.