

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в „ТЕЛЕХАУС” АД („Политика за поверителност“)

"ТЕЛЕХАУС" АД (Телехаус) зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани във връзка с предоставяни от дружеството услуги.

Настоящата Политика за поверителност е изготвена и се основава на действащото българско законодателство в областта на защитата на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679.

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани само след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.telehouse.bg.

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което е клиент на Телехаус. Същата ще Ви разясни каква лична информация обработваме при предоставяне на услугите ни, за какви цели я използваме и какви са правата Ви като субект на личните данни.

Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни?

"ТЕЛЕХАУС" АД („Телехаус”, „ние”) е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 201656689, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика за поверителност.

Телехаус е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги/стоки.

Телехаус е администратор на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

Можете да се свържете с нас на следния адрес:

Гр. София 1303, ул. "Овче поле" No 122 и на тел: +359 882 97 88 74, +359 892 21 10 85 или като попълните електронната форма за контакт на нашия уебсайт: <https://www.telehouse.bg/bg/contacts/>

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

В зависимост от конкретните цели и основания Телехаус обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им.

1.1 Категории данни

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на Телехаус и клиента:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочени от Вас лица за контакт;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, служител или др. лице, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви

представява пред Телехаус във връзка с изпълнение на договора, достъп до оборудването и дейта центъра и пр.;

- данни, събирани при плащане, направено към Телехаус;

Б) Данни, изготвени и генерирани от Телехаус в процеса на предоставяне на услугите/стоките:

- номер на договор, номер на ТТ, клиентски номер и др. подобни;
- данни, необходими за изготвяне фактури, стойност на ползваните услуги; информация за начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- видеозапис при посещение в обектите на Телехаус, изготвен с оборудване за видеонаблюдение, с оглед осигуряване на сигурност за служителите и посетителите в обектите на Телехаус;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни;
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително изпратени писма на електронна поща, информация за заявките Ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от Вас;

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

А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора. Телехаус обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на клиент при: сключване на нов или изменение на съществуващ договор за предоставяне на телекомуникационна услуга, сключване на договор за покупка на оборудване; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; плащане на такси и адресиране на кореспонденция.
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията във връзка с предоставяни услуги по договор;
- Изготвяне на предложения за сключване на договори, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор;
- Техническо съдействие за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп до уебсайта ни, за електронно обслужване на електронни фактури, справки за параметри на услугите, консумация и др.;
- Техническа поддръжка и отстраняване на повреди и всякакви технически проблеми - на място и чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата.
- Плащане на сметки, разсрочване, на дължими суми;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Извършване на обработка от лицата, натоварени от нас за обработване на данните;

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

- Изготвяне на оферти за сключване на договори и подписване на договори извън наш обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор и пр.;
- Предоставяне на информация за клиента и извършени от него покупки и/или ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Издаване на фактури;
- За извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

В) Телехаус обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни (законни) интереси: правни процедури свързани с упражняване на права, произтичащи от предоставени от нас услуги; прехвърляне на вземания на трети лица -цесионери;

2. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни?

2.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Телехаус – обработват личните Ви данни от името на Телехаус или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни, биха могли да бъдат:

- Транспортни/куриерски фирми с оглед изпълнение на договорните ни задължения по доставяне на договори на хартиен носител, оборудване, и др. подобни ;
- Лица, които по възлагане на Телехаус поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Лица, предоставящи услуги по сервизна поддръжка на крайни устройства, доколкото същите съхраняват лични данни;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения.
- Подизпълнители, предоставящи услуги, свързани с изпълнение на договорните ни задължения, техническо съдействие по инсталация и/или поддръжка на оборудване и др. подобни;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на Телехаус 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, свързани с дейността ни.

2.2. Други администратори на лични данни, на които Телехаус предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име:

- Цесионери – страна по договори за цесия, с които Телехаус прехвърля (продава) свои вземания, финансови организации за целите на кредитиране и обезпечаване на финансиранията;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Телехаус 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 и др.;

За осигуряване на адекватна защита на данните на компанията и своите клиенти, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Закона за защита на личните данни, както и най-добрите практики от международни стандарти (ISO 27001:2013 и др.).

3. 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 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 се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото законодателство не предвижда по – дълъг срок.

- Телехаус 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, 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.

4. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Телехаус?

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

- да получите достъп до личните Ви данни и информация, свързана с тях. Може да поискате от Телехаус информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление със съдържанието, посочено в ЗЗЛД;
- 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 законодателството;
- да възразите пред Телехаус по всяко време срещу обработването на личните Ви данни при наличие на законово основание за това;
- да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, но само когато обработването им се основава единствено на Вашето съгласие;
- да подадете жалба до КЗЛД, ако считате, че правата Ви са засегнати;

5. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Телехаус и какви са последиците от това:

За да сключим договор с Вас и да Ви предоставим заявените услуги в съответствие с законовите ни задължения, Телехаус се нуждае от определени данни.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Телехаус да сключи договор за услуги/стоки с Вас:

- имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочени от Вас лица за контакт;
- имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Телехаус;
- данни, събирани при плащане, направено към Телехаус;
- данни от профила ви за достъп до www.telehouse.bg – потребителско име, парола и пр.;
- адрес за кореспонденция;

6. Политика за „бисквитките“.

С цел повишаване на ефективността, електронната платформа на сайта използва файлове с данни тип „бисквитки“(cookies). Какво представляват бисквитките и защо се използват? Бисквитките са малки текстови файлове, за временно съхранение на информация относно действия на потребителя, негови предпочитания или друга активност при посещаването на даден уебсайт. Те се запазват на използвания от потребителя компютър или мобилно устройство за определен период от време в

зависимост от вида си. Бисквитките спомагат за по-удобно използване на уебсайта, тъй като спестяват на потребителите необходимостта да въвеждат своите предпочитания всеки път, когато посещават сайта или преминават 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 който предоставя информация и общува с потребителите.

Видове бисквитки - Сайтът може да използва една или няколко от следните видове бисквитки, в зависимост от тяхната степен на необходимост:

- **Системно необходими бисквитки** - Това са бисквитки, без които функционирането на сайта е невъзможно или се поставя под висок риск. Тук спадат бисквитки за навигиране в уебсайта, запазване на попълнената информация при преминаване между различните стъпки, както и при вход или регистрация. Системно необходими са, също така бисквитките, осигуряващи контрол върху сигурността на връзката и защитата от нежелани външни намеси. Този тип бисквитки, често се определят като временни или сесийни, тъй като се съхраняват временно и изчезват след затварянето на сесията на браузъра.

- **Бисквитки за функционалност** - Тази категория бисквитки служи за улесняване на потребителя при използване на уебсайта и съобразяване с индивидуални предпочитания на потребителя. Бисквитките за функционалност включват бисквитки за разпознаване на устройство, запазване на предпочитания относно език и размер на шрифта и други. Този тип бисквитки, могат да се съхраняват по-дълго време на устройството, те могат да бъдат използвани при повече от една сесия на браузъра и се наричат постоянни.

- **Бисквитки на трети страни, за ефективност, анализи и реклама** - Бисквитките за анализ служат за събирането на статистическа информация, въз основа на която могат да се направят общи заключения и препоръки за ефективността на сайта с оглед целите на потребителите, както и с оглед на маркетингови и рекламни цели. Такива статистики включват брой потребители на страница, най-посещавани страници, източници на посещението, време, прекарано на страницата, възникнали грешки и други. Тези бисквитки позволяват да се събира анонимна информация за начина, по който потребителите навигират в уебсайта и затрудненията, които могат да изпитват. За по-добра прецизност, сайтът използва утвърдените аналитичните инструменти на Google Analytics и Core Metrics. Деактивиране на бисквитки Като потребител имате възможност да контролирате използваните бисквитки, да изтривате запазените на Вашето устройство бисквитки, и да деактивирате употребата на бисквитки занапред. Подробни инструкции за различните браузъри и операционни системи можете да откриете на адрес <http://www.aboutcookies.org/>. Имайте предвид, че блокирането на бисквитки ще се отрази на начина, по който работи уебсайтът, като може да доведе до нарушено функциониране на сайта.

Линкове - Сайтът може да включва 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, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

Тази политика е последно осъвременена през Април 2018 година и се въвежда във връзка с 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.