

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

на РНТВ ЕООД

(Политика за поверителност)

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 публикуване на сайта www.rn-tv.com.

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва електронни съобщителни услуги, предоставяни от РНТВ, включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа или мобилно приложение.

I. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

РНТВ ЕООД, ЕИК 202588771, е дружеството което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

РНТВ е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

РНТВ 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: (056) 91 91 91 (RN Call Center) или на support@rn-tv.com; Интернет (056) 91 92 00 или на internet@rn-tv.com.

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните в РНТВ на следните координати за връзка: имейл: gdpr@rn-tv.com ; тел. + 359 56 91 91 33.

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

РНТВ обработва посочените по-долу данни:

1) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения за предоставяната услуга:

1. 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;
2. три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа;
3. номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
3. данни, събирани при плащане, направено към РНТВ - 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 други електронни канали;
4. данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име;
5. история на заявките и плащанията;
6. данни за ползваните от Вас услуги;

2) Данни, изготвени и генерирани от РНТВ в процеса на предоставяне на услугите:

1. номер на договор, месечни сметки и фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
2. трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги;
3. данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес;
4. гласов запис на телефонните разговори с оператор на РНТВ 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;

5. гласов запис на телефонните разговори, инициирани от наш оператор от колл център;

6. видеозапис при посещение в офиси на РНТВ, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти;

7. IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, или при използване на мобилно приложение, както и при ползване на интернет услуги;

8. 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 офисите ни, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас.

III. Цели и правни основания за обработване на личните данни

1. РНТВ обработва данните Ви за следните цели:

1.1. Идентифициране на абонат при сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги;

1.2. Разяснения за ползваните услуги и пакетни планове;

1.3. Плащане на сметки и адресиране на оплакване, жалба.

1.4. Актуализиране на Вашите лични данни;

1.5. Обслужване на отказ от услуги;

1.6. Обслужване и отговор на оплаквания, запитвания, жалби;

1.7. Техническо съдействие за създаване на акаунт и възстановяване на забравена парола за достъп до платформите за електронно обслужване на електронни фактури, 1.8. Спиране или реактивиране на повредена карта.

1.9. 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;

1.10. Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;

1.11. Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;

2. В изпълнение на свои законови задължения, РНТВ обработва данните Ви за следните цели:

2.1. Предоставяне на информация на абоната за ползвани от него услуги по запитване, искане, проверка от компетентен орган;

2.2. Съгласуване на скици и проекти преди реализация на инвестиционни проекти;

2.3. Издаване на фактури, изготвяне на справка за ползване на услугите;

2.4. Извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

2.5. 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;

2.6. Предоставяне на информация на съда и трети лица в рамките на производства пред съд;

2.7. Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

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

1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с РНТВ – обработват личните Ви данни от името на РНТВ или имат пряк или косвен достъп до личните Ви данни

1.1. Дружества, притежаващи договор с РНТВ, които сключват договори с абонати от името и за сметка на РНТВ;

1.2. Лица, които по възлагане на РНТВ поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;

1.3. Лица, осъществяващи дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за

предоставяне на услугата;

1.4. Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;

1.5. Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от РНТВ предоставянето на информация, сред която и лични данни, като български съд, правозащитни и правоохранителни органи различни надзорни и регулаторни органи – Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията;

V. За какъв срок се съхраняват личните Ви данни

1. Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани:

1.1. Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на услуга се съхраняват за срока на действие на договора, 6 месеца след прекратяване на договора и до окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните;

1.2. Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни и 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.

1.3. 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 РНТВ за срок от 6 месеца.

1.4. РНТВ 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 абонати във връзка с изпълнение или 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 решение.

1.5. Запис на глас – телефонните разговори – 1 месец от провеждане на разговора;

1.6. Видеозапис – до 7 дни от създаване на записа.

VI. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от РНТВ и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

1. Като наш абонат и по отношение Вашите лични данни имате следните права:

1.1. да получите достъп до личните Ви данни и информация как се съхраняват;

1.2. може да поискате от РНТВ информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;

1.3. да изискате да се коригират личните Ви данни, когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

2. Може да изискате да се изтрият личните Ви данни, само в някой от следните случаи:

2.1. същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;

2.2. оттеглили сте съгласието или сте възразили за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;

2.3. обработването на данните е признато за незаконно;

2.4. националното или европейското законодателство изискват това;

3. Имате право да изискате да се ограничи обработването на личните Ви данни в някой от следните случаи:

3.1. при оспорване точността на личните Ви данни за срока, необходим на РНТВ да провери точността на данните;

3.2. установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрити;

3.3. желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че РНТВ не се нуждае повече от тях за целите на обработката, тъй като ще ги използвате за установяването, упражняването

или защитата на Ваши правни претенции;

3.4. при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му;

4. Имате право да възразите пред РНТВ по всяко време и по Ваши лични причини с оглед конкретната ситуация, срещу обработването лични данни, отнасящи се до Вас.

5. По всяко време може да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие като заявите изричното си желание пред РНТВ.

6. Имате право 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.

VII. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на РНТВ

1. 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, съгласно разпоредбите на ЗЕС.

1.1. Непредоставянето на следните данни пречатства възможността РНТВ да сключи договор с Вас:

1.1.1 три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;

1.1.2. три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред РНТВ;

1.1.3. данни, събирани при плащане, направено към РНТВ - 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 канали на РНТВ;

1.1.4. данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията

Тази политика е последно осъвременена на 25.05.2018 г.