

## **ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

### **в „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД („Политика за поверителност“)**

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД зачита 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.onlinedirect.bg](http://www.onlinedirect.bg)

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което е клиент на „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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**

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД - „ние” е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131162001, което събира, обработка и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика за поверителност.

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

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД е администратор на лични данни по смисъла и Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление: гр. София 1202, ул. "Индустиална" No 11 и телефони 0700 16 225 , 0800 15 225;

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД не предлага попълване на електронна форма за контакт на уебсайта си.

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

##### **2.1. В зависимост от конкретните цели и основания „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД обработка 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД;

### **2.1.2. Данни, изготвени и генерирани от „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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 устройството, начало и край на комуникационната сесия, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, 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 избория 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, използваната операционна система, IP адрес;
- искания за изменения или допълнения по договора за услуги, заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;
- видеозапис при посещение в магазините и/или централния ни офис, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД ;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни <https://www.onlinedirect.bg>;
- 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.

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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, адресиране на оплакване/жалба. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обекти, представители, телефоните посочени за връзка, както и електронна форма в интернет страницата;
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за извършените от Вас покупки и/или 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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;
- Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби; Корекции на дължими суми при наличие на основание за това;
- Техническо съдействие за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп. Възстановяване на достъп до <https://my.onlinedirect.bg/login.asp>.
- 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;
- Гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- Извършване на обработка от обработващи данните - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;

**2.2.2. В изпълнение на свои законови задължения, „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД обработва данните Ви за следните цели:**

- Предоставяне на информация за клиента и извършени от него покупки и/или 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД – обработват личните Ви данни от името на „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни**

- Лица, които по възлагане на „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Лица, предоставящи услуги по **сервизна поддръжка на крайни устройства**;
- Лица, предоставящи услуги като контактен център за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;
- Лица, осъществяващи **дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата**;
- Банки, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения от името на „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД

#### **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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД за срок от 6 месеца. „ОНЛАЙН ДИРЕКТ“ ЕООД 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 покупка на стоки и/или 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. Запис на глас – телефонните разговори – 2 години от провеждане на разговора;

**5. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД.** Като наш клиент и по отношение 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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 „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД** по всяко време срещу обработването на личните Ви данни:

- при наличие на законово основание за това;
- за целите на директния маркетинг.

**5.4. Да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни**, когато обработката им се основава на Вашето съгласие, а именно при обработването им за директен маркетинг на продукти и услуги на трети лица;

## **6. Политика за „бисквитките“**

### **6.1. Бисквитки**

С цел повишаване на ефективността, електронната платформа на уебсайта ни използва файлове с данни тип „бисквитки“ (cookies).

**6.2. 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 които предоставя информация и общува с потребителите.

**6.2.1. Видове бисквитки.** Сайтът използва един 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.

**6.3. 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.

**7. 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, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

## **8. Сигурност**

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” ЕООД отдава голямо значение на сигурността на личните Ви данни. Вашите данни се защитават съвестно от загуба, унищожение, изопачаване и фалшификация, манипулация и неправомерен достъп или неправомерно разкриване.

## **9. Непълнолетни лица**

„ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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. „ОНЛАЙН ДИРЕКТ” 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.

#### **10. 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.