

## **Информация за нас**

Нераком ЕООД – Ергин Ахмед, (Нераком и/или Администратора) е дружество, регистрирано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 118585217, със седалище и адрес на управление: гр.Главиница, 7630, ул. „Шести Септември" № 4, Тел: 02 411 21 84; e-mail: office@neracom.bg

## **Информация за контакти в Нераком, относно опазване на личните данни на нашите клиенти**

Нераком ЕООД – Ергин Ахмед  
ул. Шести Септември 4, 7630 гр.Главиница  
office@neracom.bg

Длъжностно лице по защита на личните данни:

Ергин Ахмед

## **Нашият основен стремеж, при работа с лични данни**

Нераком обработва Вашите лични данни с цел да предостави на Вас и на Вашето домакинство по-добри, по-качествени и по-разнообразни продукти и услуги. Ние непрекъснато се стремим да подобрим обслужването си и техническите параметри на мрежата ни. С оглед тази цел, Нераком е изградило и мрежа от стратегически търговски партньорства, с която се стреми да задоволи в максимална степен всички Ваши потребности при използване на нашето продуктово портфолио.

Сигурността на данните, които сте ни поверили е много важна за нас. Тя има голямо значение за успеха на нашия бизнес и за обществения ни имидж. Ето защо ние защитаваме Вашите данни като прилагаме всички подходящи технически и организационни средства, с които разполагаме, за да не допускаме неразрешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация.

Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на местното и европейското законодателство. Наясно сме, че обработването на Вашите данни е свързано с определена причина и не може да се извършва без ограничение.

Настоящата „Политика за защита на личните данни“ има за цел да Ви разясни как и защо обработваме личните Ви данни.

## **Как и защо използваме личните Ви данни**

### **За изпълнение на договор или в контекста на преддоговорни отношения**

Ние обработваме идентификационните Ви данни, трафичните Ви данни и други лични данни, за да предоставяме продуктите и услугите, които сте заявили и които ползвате при нас, както за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, сключени с Вас.

Обработката се извършват с цел:

- установяване на самоличността на клиента през всички търговски канали;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;
- изготвяне на предложение за сключване на договор;
- изготвяне и изпращане на сметка/фактура за продуктите и/или услугите, които използвате при нас;
- за да осигурим необходимото Ви цялостно обслужване, както и да събираме дължимите суми за ползваните продукти и услуги;
- осигуряване на техническото обслужване на мрежата ни, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
- всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговските обекти, изпращане на куриерски услуги с предоговорена информация и проекта на договор; обслужване на отказ от сделка;
- извършване на кредитна оценка, за да оценим Ваша заявка за предоставяне на услуги;
- уведомление за всичко, свързано с продуктите и услугите, които ползвате при нас, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения;
- изготвяне на агрегирана статистическа информация за нашите продажби, услуги, клиенти, мрежови трафик, модели за местоположение, които можем да предоставяме и на трети лица и др.;
- анализ на клиентската история и изготвяне на потребителски профил с оглед определяне на подходяща оферта за Вас;
- защитим и осигурим сигурността и целостта на мрежата си, на Вас и на нашите служители;
- установим и/или предотвратим незаконосъобразни действия или действия в противоречия с нашите условия за съответните услуги;
- оценим и измерим ефективността от рекламите ни, както и да ви предложим рекламно съдържание, което да е адекватно на нуждите Ви;
- данните от вашите сметки/фактури се обработват от нас за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, с цел изготвяне на общ поглед върху нашите продукти и услуги;
- проучваме и анализираме клиентско потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основа на анонимна или персонализирана информация за да установим основните тенденции, да подобрим нашето разбиране за поведението на клиентите ни и да си сътрудничим с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;
- извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на устройства;
- осъществяване на преносимост на номерата;
- предоставяне на услугите телефонен указател и телефонна справочна услуга.

## **За изпълнение на нормативни задължения**

Ние обработваме идентификационните Ви данни трафичните Ви данни, данни за местоположението, данни за изготвяне на абонатните сметки и други лични данни, за да спазим задължения, които са предвидени в нормативен акт, така например:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица, разписани в Закона за електронните съобщения;

- изпълнение на задължения във връзка с продажбата от разстояние, продажбата извън търговския обект, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и др.;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни актове, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материално правни нормативни актове;
- за да изпълним задълженията си за осигуряване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер, режим „Военно положение“, режим „Положение на война“ или за друго извънредно положение;
- удостоверяване на възраст при пазаруване онлайн.

## **След Ваше съгласие**

В някои случаи ние обработваме личните Ви данни, само след предварителното Ви писмено съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните ви данни и целта на обработката е посочена в него, и не се покрива с целите, изброени в тази политика. Ако ни дадете съответните съгласие и до неговото оттегляне или прекратяване на всякакви договорни отношения с Вас:

- изготвяме подходящи за вас предложения за продукти/услуги на Нераком, като извършваме детайлни анализи на Ваши основни лични и мрежови данни;
- изготвят се подходящи за вас предложения за продукти/услуги от партньори на компанията, като обработваме Ваши основни лични данни и данни за потребление.

Основни лични данни включват имена, пол и възрастова група, адрес (постоянен адрес).

Мрежови данни: данни, обработени в електронна съобщителна мрежа за целите на предаване, разпространение или обмен на съдържание на електронни съобщения; Включително данни, използвани за проследяване и идентифициране на източника и местоназначение на комуникацията, данни за местоположение и вид на устройството, генерирани в контекста на предоставянето на електронни съобщителни услуги, както и дата, час, продължителност и вид на комуникацията, данни за потребление на телевизионни услуги и др.

Детайлни анализи е метод за извършване на анализ, който позволява обработване на големи по обем данни посредством статистически модели и алгоритми и други, които включват използване на мрежови и лични данни, както и процеси на псевдонимизиране и анонимизиране на същите, с цел извличане на информация за тенденции и различни статистически показатели.

Партньори са дружества, с които Нераком има сключени договори за партньорство и които предоставят разнообразни продукти и услуги.

Данни за потребление – обобщени данни за потребление на услугите, предоставяни от НЕРАКОМ – ЕРГИН АХМЕД, включващи вид услуга, общ брой и продължителност на ползване.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на Нераком. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или

всички начини, описани по-горе, Нераком няма да използва личните Ви данни и информация за определените по-горе цели. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

Ние имаме голямо портфолио от предлагани продукти и услуги. Когато ни предоставите съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички продукти и услуги, които ползвате.

За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да използвате магазинната мрежа, сайта ни или просто данните ни за контакт.

## **С оглед наш легитимен интерес**

Ние използваме данните Ви за идентификация (с изключение на ЕГН), данни за изготвяне на абонатните сметки (с изключение на ЕГН) с наш легитимен интерес, за да извършим основен анализ на данните Ви с цел да пригледим предлаганите от нас услуги към индивидуалните Ви потребности и да Ви предложим нови услуги, които да ги задоволяват.

## **Обработка на анонимизирани данни**

Ние обработваме Вашите трафични данни за статически цели, това означава за анализи, в които резултатите са само обобщаващи и следователно данните са анонимни – например, за да представим движение на големи групи хора. Идентифицирането на конкретно лице от тази информация е невъзможно.

## **Какви данни обработваме :**

### **данни за идентификация :**

- трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес;

### **трафични данни (мрежови данни) :**

- данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване; данни за изготвяне на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност; данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство, включително и при „роуминг“;

### **други данни:**

- 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 и целят подобряване на обслужването;
  - електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
  - друга обратна връзка, която получаваме от вас;
  - лични данни за контакт - адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер), пол, възрастова група;
  - видео записи, които се правят с цел подобряване на сигурността от магазинната мрежа на НЕРАКОМ и търговските ни представители;
  - предпочитания за услугите, които ви предоставяме;

- кредитен рейтинг;
- информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към НЕРАКОМ;
- друга информация като:
  - клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от НЕРАКОМ за идентификация на абонати/потребители;
  - данни, предоставяни през интернет страницата на дружеството и мобилни приложения;
  - информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес при посещение на интернет страницата ни;
  - демографски данни, информация за домакинството, когато се съгласявате да участвате в наши проучвания, тегления на награди или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти услуги;
  - други лични данни, предоставени от Вас или от трето лице при сключване или по време на действие на договор с НЕРАКОМ и по-конкретно: трите имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, постоянен адрес на пълномощник, посочени в документ, в който сте го упълномощили да ги представлява; данни за профил в социални мрежи, данни за контакт, лице за контакт; потребителско име, парола (при регистрация в интернет страница на НЕРАКОМ или друга подобна услуга); данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от НЕРАКОМ, включително и чрез социалните мрежи.

Когато обработваме основните Ви лични данни и трафичните Ви данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения, тази обработка е задължителна, за изпълнение на тези цели. Без тези данни, не бихме могли да предоставяме съответните услуги. Ако не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да сключим с вас договор за продукт или услуга.

## **Защо и как използваме автоматизирани алгоритми**

За обработването на Вашите лични данни ние използваме частично автоматизирани алгоритми и методи с цел постоянно подобряване на нашите продукти и услуги, за придаване на по-лично към Вас, за адаптиране на продуктите и услугите ни към Вашите нужди по най-добрия възможен начин или за изчисляване. Този процес се нарича профилиране.

Ние използваме автоматизирани алгоритми за да определим Вашия кредитен рейтинг чрез извършване на първоначални и/или текуща кредитна оценка Вашата платежоспособност, при закупуване и ползване на наши продукти и услуги. За целите на определяне на кредитния рейтинг ние използваме Вашите основни данни и данните за платежната Ви история.. Алгоритъмът цели да прецени доколко е вероятно да заплащате редовно и в срок дължимите суми а ползваните продукти и услуги и доколко е вероятно да бъдете неплатежоспособен. За целта, НЕРАКОМ може да използва услугите на кредитна агенция. В случай на нисък кредитен рейтинг или липса на оценка за Вас, можем да отложим подписването на договора или да поискаме допълнителни гаранции за плащане.

## **Как защитаваме Вашите лични данни**

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.).

Компанията е установила структури по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, определила е Длъжностно лице за защита на данните, както и Комитет за защита на данните, които подпомагат процесите по опазване и обезпечаване сигурността на Вашите данни.

С цел максимална сигурност при обработка, пренос и съхранение на Вашите данни, може да използваме допълнителни механизми за защита като криптиране, псевдонимизация и др.

## **Кога изтриваме Вашите лични данни**

По правило, прекратяваме използването на вашите лични данни, за целите, свързани с договорното правоотношение, след прекратяване на договора, но не ги изтриваме преди изтичане на една година от прекратяване на договора или до окончателно уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, като задължения по Закона за електронните съобщения за съхраняване и предоставяне на информация за целите на разкриване и разследване на престъпления, задължения (6 месеца) по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни (11 години), 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 др. основания, предвидени в действащото законодателство (5 години). Моля да имате предвид, че няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими за висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на ваша жалба пред нас.

Вашите данни могат да бъдат и анонимизирани. Анонимизирането представлява алтернатива на изтриването на данните. При анонимизация, всички лични разпознаваеми елементи /елементи, позволяващи идентифицирането Ви, се заличават необратимо. За анонимизирани данни няма нормативно задължени за изтриване, тъй като не представляват лични данни.

## **Кога и защо споделяме лични данни с трети лица**

Ние предоставяме Ваши лични данни на трети лица, като основната ни цел е да Ви предложим качествено, бързо и комплексно обслужване като се грижим продуктите и услугите, които Ви предлагаме да покриват вашите очаквания. Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверим, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни като се стремим да осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. В този случай ние оставаме отговорни за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни предоставяме на следните категории получатели (администратори на лични данни):

### **Лица, обработващи данни от името на НЕРАКОМ:**

- дружества- кредитни агенции, за целите на първоначална и текуща кредитна оценка;
- дружества събирачи и/или обезпечавачи вземанията - агенции за събиране на вземания, кредитни агенции, които чрез поръчителство или друг способ, обслужване и събиране на вземания;
- пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;
- дистрибутори и агенти на НЕРАКОМ, които действат като представители на дружеството, при продажбата на услуги и продукти;
- лица, които по възлагане поддържат оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработка на лични данни и необходим за изграждане на мрежата на дружеството и за извършване на различни услуги по отчитане, разплащане на услуги и продукти, техническа поддръжка и др.;
- лица, предоставящи сервизна поддръжка на крайни устройства; кол центрове, които съдействат на НЕРАКОМ при продажбата на продукти и услуги и при обслужване на клиентите преди и през времетраене на договорните отношения;
- инсталатори – за инсталация или поддръжка за предоставяне на услугата;
- лица, наети на граждански договор от НЕРАКОМ, подпомагащи процесите по продажба, логистика, доставка и др.;
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;
- доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;
- други доставчици на електронни съобщителни услуги, при осъществяване на преносимост на номерата;
- банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност във връзка с обработване на видеозаписите от обекти на НЕРАКОМ и/или осигуряване на пропускателния режим в обектите;
- лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

### **Лица, обработващи данните от свое име**

- цесионери – страна по договори за цесия, с които НЕРАКОМ прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;
- компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – съдилища, прокуратура, различни регулаторни органи като Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, Комисия за защита на личните данни, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;

## **Вашите права, във връзка с обработване на личните Ви данни**

### **Право на информация:**

Вие имате право да поискате:

- информация за това дали отнасящи се до вас данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- съобщение в разбираема форма, съдържащо личните ви данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;
- информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до вас, поне в случаите на автоматизирани решения.

### **Право на корекция:**

В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право, по всяко време, да поискате:

- да заличим, коригираме или блокираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона;
- да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните му данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

### **Право на възражение:**

По всяко време имате право да:

- възразите срещу обработването на личните Ви данни при наличие на законово основание за това; когато възражението е основателно, личните данни на съответното физическо лице не могат повече да бъдат обработвани;
- възразите срещу обработването на личните Ви данни за целите на директния маркетинг.

### **Право на ограничаване на обработването\*:**

Можете да поискате ограничаване на обработващите се персонализиращи данни ако:

- оспорвате верността на данните, за периода, в който трябва да проверим верността им; или
- обработването на данните е без правно основание, но вместо да ги изтрием, Вие искате тяхното ограничено обработване; или
- повече нямаме нужда от тези данни (за определената цел), но Вие имате нужда от тях за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; или
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка дали основанията на администратора са законни.

### **Право на преносимост на данни\*:**

Можете да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте поверили на нашата грижа в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат ако:

- обработваме данните съгласно договора и базирано на декларацията за съгласие, която може да бъде оттеглена или на договорно задължение и
- обработването се извършва автоматично

### **Право на жалба\*:**

В случай, че смятате, че нарушаваме приложимата нормативна уредба, Ви молим да се свържете с нас за изясняване на въпроса. Разбира се, имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.



Моля, уведомете другите потребители, ако те ползват услуги, закупени от Вас (например персонал или семейство членове) относно обработката и предаването на Вашите данни.

Заявленията за достъп до информация или за корекция се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.

Ние се произнасяме по Вашето искане в 14-дневен срок от неговото подаване. При обективно необходим по-голям срок – с оглед събиране на всички искани данни и това сериозно затруднява дейността ни, този срок може да бъде удължен до 30 дни. С решението си ние даваме или отказва достъп и/или исканата от заявителя информация, но винаги мотивираме отговора си.

## **Актуалност и промени на политиката**

С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и с цел спазване на действащото законодателство, ние ще актуализираме редовно настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, можем да публикуваме съобщение за направените промени в нашите интернет сайтове, мобилни приложения и IVR меню. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на тази Политика за защита на личните данни, да бъдете постоянно информирани за това, как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Тази Политика за защита на личните данни е актуализирана за последен път на 19.01.2018г.

\*Това право ще бъде приложимо след 25 май 2018 г.