

# Политика за защита на личните данни в „Атлантис Нет“ ООД (Политика за поверителност)

„Атлантис Нет“ ООД зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги.

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 прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: [www.atlantisnet.bg](http://www.atlantisnet.bg)

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от Атлантис Нет.

## 1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни

„Атлантис Нет“ ООД е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131090107, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

„Атлантис Нет“ ООД е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

„Атлантис Нет“ ООД 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 на адреса ни на управление:

гр. Ботевград, 2140,

бул. "България" №5, Атлантис център,

Телефони 0700 45333, 0723 93300, 0723 93333, 0888 001177,

[atlantis@botevgrad.com](mailto:atlantis@botevgrad.com)

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

### 2.1. Данни, необходими за идентификация на насрещната страна и изпълнение на договорните задължения между страните:

- 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;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Атлантис Нет;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Атлантис Нет - 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.

### 2.2. Данни, изготвени и генерирани от Атлантис Нет в процеса на предоставяне на услугите:

- номер на услуга, клиентски номер, детайлизирани 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 – номер на викащ и на викан краен потребител, идентификационен номер на устройството, начало и край на повикването, вид на предоставяна услуга;

- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, стойност на ползваните услуги; извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;

- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, IP адрес;

- гласов запис на телефонните разговори с оператор във връзка със заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;

- видеозапис при посещение в магазините и/или централния ни офис на Атлантис Нет, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Атлантис Нет;

- IP адрес при посещение на уебсайта ни;

- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

### **2.3. Цели и правни основания за обработване на личните данни:**

#### **А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги Атлантис Нет обработва данните Ви за следните цели:**

- Идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обект, единен телефонен номер за обслужване на клиенти 070045333, електронна форма за контакт;

- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;

- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и Атлантис Нет от нетипичен трафик и шокови сметки, (измами и злоупотреби от трети лица) - текуща сметка; 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;

- 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;

#### **Б) В изпълнение на свои законови задължения, Атлантис Нет обработва данните Ви за следните цели:**

- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на услугите;

- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;

- Извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

- 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;

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

- Предоставяне на информация на Комисия за защита на потребителите (КЗП), съгласно законовите и нормативните изисквания

- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

#### **В) Атлантис Нет обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:**

- За изготвяне и отправяне на предложения и оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията (цените) на текущо използвани услуги;

### **3. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни:**

#### **3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Атлантис Нет – обработват личните Ви данни от името на Атлантис Нет или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни**

- Агенции за събиране на вземания
- Лица, които по възлагане на Атлантис Нет поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни
- Лица, предоставящи услуги по сервизна поддръжка на крайни устройства;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери;

#### **3.2. Други администратори на лични данни, на които Атлантис Нет предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име**

- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Атлантис Нет 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;

### **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 и изпълнение на договор** за предоставяне на Услуга и/или продажба на застраховка 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 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.

- **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 Атлантис Нет за срок от 6 месеца.

Атлантис Нет 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 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.

- **Запис на глас** – телефонните разговори – 2 години от провеждане на разговора;

- **Картина (Видеозапис)** – до 30 дни от създаване на записа.

### **5. Какви са Вашите права**

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

- 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 Атлантис Нет информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;
- да изискате да се **коригират** личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;
- да изискате да се **изтрият** личните Ви данни, само в някой от следните случаи:
- същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;

- оттеглили сте съгласието /възразили сте за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;
- обработването на данните е признато за незаконно;
- националното или европейското законодателство изискват това;
- да изискате да се **ограничи обработването** на личните Ви данни в някой от следните случаи:
  - при оспорване точността на личните Ви данни за срока, необходим на Атлантис Нет да провери точността на данните;
  - установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрети;
  - желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Атлантис Нет не се нуждае повече от тях за целите на обработката, тъй като ще ги използвате за установяването, упражняването или защитата на Ваши правни претенции;
  - при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му;
- да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от Атлантис Нет 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:
  - a) обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение;
  - b) обработването се извършва по автоматизиран начин.
    - да възразите пред Атлантис Нет ООД по всяко време: Ако считате, че Атлантис Нет нарушава нормативната уредба при събиране, съхраняване и обработване на лични данни имате право да подадете жалба до нас. Ние ще отговорим на Вашата жалба в срок до 1 месец.

**Имате право и 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. След 25 май 2018 г. ще можете да подадете жалба и пред регулаторен орган, в рамките на ЕС.**

#### **Оттегляне на съгласие за обработка на лични данни**

Имате право по всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие като заявите Вашето желание в офис на Атлантис Нет или друг канал за комуникация с нас.

#### **Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Атлантис Нет и какви са последиците от това**

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, както и за изпълнение на нормативните задължения на Атлантис Нет.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Атлантис Нет да сключи договор с Вас:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Атлантис Нет;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- адрес/и за предоставяне на услугите

## **7. Политика за „бисквитките“**

### **Бисквитки**

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 информацията относно действията на потребителя, неговите 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 информацията и общува с потребителите.

### **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 предпочитанията 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 посещенията, 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**

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.