

# **ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ** **В „УЛТРАНЕТ“ ООД**

## **I. Общи положения и определения**

### **1. Общи положения**

„УЛТРАНЕТ“ ООД (Ултранет) защита неприкосновеността на личния живот на своите Потребители и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни. Ние защитаваме Вашите данни като прилагаме всички подходящи технически и организационни средства, с които разполагаме, за да не допускаме незрарешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация.

Настоящата Политика за поверителност и защита на личните данни (Политиката) 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“) и съобразена с действащото българско законодателство.

Политиката е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице, което ползва или желае да ползва електронни съобщителни услуги, предлагани от „УЛТРАНЕТ“ ООД. Същата ще Ви разясни каква лична информация обработваме, за какви цели я използваме и какви са правата Ви като субект на личните данни.

**„УЛТРАНЕТ“ ООД не сключва договори за предлаганите услуги с лица под 18 годишна възраст. Дружеството не събира, не съхранява и не обработва лични данни на такива лица.**

### **2. Определения**

➤ **„Лични данни“** означава всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или физическо лице, което може да бъде идентифицирано („субект на данни“); физическо лице, което може да бъде идентифицирано, е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице.

➤ **„Политика“** означава настоящата Политика за поверителност и защита на личните данни;

➤ **„Обработване“** означава всяка операция или съвкупност от операции, извършвана с лични данни или набор от лични данни чрез автоматични или други средства като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбинирание, ограничаване, изтриване или унищожаване;

➤ **„Администратор“** е всяко физическо или юридическо лице, публичен орган, агенция или друга структура, която сама или съвместно с други определя целите и средствата за обработването на лични данни; когато целите и

средствата за това обработване се определят от правото на ЕС или правото на Република България, администраторът или специалните критерии за неговото определяне могат да бъдат установени в правото на Европейския съюз или в правото на Република България;

➤ **„Субект на данни“** - е физическо лице, което е идентифицирано или което може да бъде идентифицирано въз основа на определена информация, представляваща лични данни пряко или непряко;

➤ **„Легитимен интерес“** на Ултранет или на трета страна, когато същите имат преимущество над интересите или основните права и свободи на субекта на данни, например с цел предотвратяване на престъпления включително измами, предотвратяване изпиране на пари и финансиране на тероризъм, други законосъобразни цели.

## **II. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни?**

„УЛТРАНЕТ“ ООД е дружество с ограничена отговорност, учредено в съответствие с Търговския закон и е вписано в регистъра на търговските дружества при Агенцията по вписванията с ЕИК: 101668224, със седалище и адрес на управление гр. Благоевград, п.к. 2700, ул. "Славянска" № 67, тел.: 073/83 22 71

Адрес за кореспонденция: гр. Благоевград 2700, ул. "Славянска" No 67, 073/83 22 71, e-mail: [ultranet@abv.bg](mailto:ultranet@abv.bg) .

Дружеството е вписано в публичния регистър на дружествата, уведомили Комисия за регулаторне на съобщенията за намеренията си да осъществяват обществени електронни общения (чл.33, ал.1 от ЗЕС).

По смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679, „УЛТРАНЕТ“ ООД е администратор на лични данни.

По всички въпроси свързани с личните Ви данни, включително да подадете жалба и/или сигнал, в случай, че считате правата си като субект на данни за нарушени, можете да се обърнете към длъжностното лице по защита на данните в Ултранет на следните координати за връзка: e-mail: [dpo@ultranet.biz](mailto:dpo@ultranet.biz) , тел.: +359885080200, адрес: гр. Благоевград, ул. „Славянска“ 67.

Съгласно нормативната уредба можете да подадете жалба и до Комисия за защита на личните данни (<https://www.cpdp.bg/>), както и да упражните това право и пред регулаторен орган в рамките на ЕС.

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

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

1.1. Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на Ултранет и Потребителя:

- 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 Ултранет;
- Потребителски/клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от Ултранет за идентификация на абонати/Потребители;
- данни, събирани при плащане, направено към Ултранет – банкова сметка и друга банкова и платежна информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път
- данни за позваните услуги, предоставени от Ултранет;
- адрес за доставка;

1.2. Данни, изготвени и генерирани от Ултранет в процеса на предоставяне на услугите:

- Потребителски/клиентски номер, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- 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; извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- гласов запис на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове във връзка със заявяване на повреди, получаване/даване на информация и съдействие за ползваната услуга, и целят подобряване на обслужването;
- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес;
- видеозапис при посещение в касите и/или офисите на Ултранет, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и за осигуряване на необезпокояваното обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти, както и с цел опазване на имуществото на Ултранет;
- 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. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

2.1. Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за ползваните електронни съобщителни услуги.

Ултранет обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на Потребител при:
  - сключване, изменение или прекратяване на договор за електронни съобщителни услуги, предоставяни от Ултранет;
  - 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 Потребител се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обекти и телефонни оператори на контактни центрове, електронна форма за контакт (e-mail);

- 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 Потребителите и Ултранет от нетипичен трафик (измами и злоупотреби от трети лица) - текуща сметка; стойност по фактура. Разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;

- Обслужване и отговор на Потребителски оплаквания, запитвания, жалби; корекции на дължими суми при наличие на основание за това;
- Техническо съдействие за създаване, възстановяване и/или промяна на парола за WiFi 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;
- Извършване на обработка от обработващи данните - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;

2.2. В изпълнение на свои законови задължения, Ултранет обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация за Потребителя и извършени от него покупки и/или ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Управление на предоставени съгласия;
- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на услугите;
- За извършване на данъчно – осигурителен контрол от съответните компетентни органи;
- 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 Комисия за регулиране на съобщенията, на Комисия за защита на Потребителите и на Комисия 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;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

2.3. Ултранет обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- Обработване на данните от Вашите сметки/фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи, както достоверен анализ на нашите услуги, така и оценка на тяхната полезност за Потребителското търсене.
  - Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид - Ултранет извършва посочения анализ с цел развитие, усъвършенстване и оптимизиране на предлаганите услуги и за подобряване на обслужването на Потребителите;
  - За целите на директния - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от Потребител, добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за Потребителя.
- „УЛТРАНЕТ“ ООД не обработва лични данни с цел профилиране на своите Потребители.

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

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

- Специализирано одиторско предприятие
- Лица, които по възлагане на Ултранет поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните данни;
- Банките, обслужващи извършените от Вас плащания;
- Лицензирани доставчици на платежни услуги;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери;
- Други доставчици на електронни съобщителни услуги при обработване на трафични данни;

2. Други администратори на лични данни, на които Ултранет 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 Ултранет 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;

3. Ултранет не предава лични данни в трети страни.

#### **V. 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 и/или 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 устройства/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;
- Трафични данни, обработвани по силата на Закона за електронните съобщения за целите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления, се съхраняват от Ултранет за срок от 6 месеца;

Ултранет 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 Потребители 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 60 дни от създаване на записа;

## **VI. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Ултранет**

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

- **Право на достъп:**

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 Ултранет информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление.

- **Право на коригиране:**

Да изискате да се **коригират** личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработката;

- **Право на изтриване** (правото „да бъдеш забравен“) само в някои от следните случаи:

- същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;
- възразили сте за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;
- обработването на данните е признато за незаконосъобразно;
- националното или европейското законодателство изискват това;

- Да поискате да се **ограничи обработването** на личните Ви данни. За възможността от използване на това право, са необходими конкретни условия, като:

- Оспорвате точността/актуалността на личните си данни. В този случай ограничаването на обработването е за срок, който позволява на Ултранет да провери точността на личните данни;
- Обработването е неправомерно, но Вие не желаете личните Ви данни да бъдат изтрети, а изисквате вместо това ограничаване на използването им;
- Ултранет не се нуждае повече от личните Ви данни за целите на обработването, но Вие желаете личните Ви данни да се съхраняват 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 - дали основанията на Ултранет за обработване на Вашите лични данни са законни.

- **Право на преносимост** на данните:

Да поискате пренос на личните ви данни, които Ви засягат и които Вие сте ни предоставили, включващо получаването им от Ултранет 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:

- обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение;

и

- обработването се извършва по автоматизиран начин.

- **Право на възражение:**

Вие имате право по всяко време и по Ваши лични причини да възразите пред Ултранет с оглед конкретната ситуация, срещу обработването лични

данни, отнасящи се до Вас, което е основано на необходимостта от изпълнение на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са ни предоставени, или за които сме посочили, че обработваме за наш легитимен интерес.

Ултранет ще преустанови обработването на личните данни, освен ако не докаже, в срок до един месец от подаване на възражението, че съществуват убедителни законови основания за обработването, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на субекта на данни, или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

В случай, че отправеното възражение е срещу обработването на личните Ви данни за целите на директния маркетинг, Ултранет ще преустанови незабавно обработването им за посочената цел.

Когато Ултранет извършва обработка на Вашите лични данни извън законоустановените ни задължения, Вие ще получите предложение за съгласие за всяка конкретна и допълнителна цел. В този случай имате **право на отказ** от приемане на такова съгласие.

Когато сте дали съгласие за обработка на личните Ви данни, Вие можете по всяко време **да го оттеглите**, като заявите желанието си за отказ чрез клиентски офиси и комуникационните канали на Ултранет.

Съгласията за обработка на лични данни нямат фиксирана валидност и се прилагат до тяхната промяна или прекратяване на договорните отношения.

Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на Ултранет. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, Ултранет 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. Когато ни предоставите съгласие за обработка на данни, това съгласие се отнася до всички услуги, които ползвате. За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да използвате офисите и комуникационните канали на Ултранет.

- В качеството Ви на Потребител на Ултранет, **Вие не сте обект на автоматизирани решения, включително на профилиране;**
- **Да подадете жалба**

В случай, че считате Вашите права при обработката на личните Ви данни за нарушени от „УЛТРАНЕТ“ ООД, можете да се обърнете към длъжностното лице по защита на данните в Ултранет и да подадете жалба на някой от следните координати за връзка: ул. „Славянска“ 67, гр. Благоевград или на e-mail: [dpo@ultranet.biz](mailto:dpo@ultranet.biz), тел.: +35988508200.

Съгласно нормативната уредба можете да подадете жалба и до Комисия за защита на личните данни (<https://www.cpdp.bg/>), както и да упражните това право и пред регулаторен орган в рамките на ЕС.

## **VII. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Ултранет и какви са последиците от това**

За да сключим договор с Вас и да Ви предоставим заявените услуги в съответствие със законовите ни задължения, Ултранет се нуждае от определени данни. Обработката на тези данни е задължителна за изпълнение на целите на предоставяне на устройства и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни

задължителния. Без тези данни не бихме могли да предоставяме съответните услуги. В случай, че не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да сключим с вас договор за услуга.

Съгласно Закона за електронните съобщения, Закона за задълженията и договорите, Закона за счетоводството, непредоставянето на следните данни пречатства възможността Ултранет да сключи договор за услуги с Вас:

- 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 Ултранет;
- данни, събирани при плащане, направено към Ултранет - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път;
- адрес за доставка;

### **VIII. Политика за „бисквитките“**

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

#### **1. Какво представляват бисквитките и защо се използват?**

Бисквитките са малки текстови файлове, за временно съхранение на информацията относно действията 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 спомогат 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.

#### **2. 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 брауъра и се наричат постоянни.

### ➤ **Бисквитки на трети страни, за ефективност, анализи**

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.

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.

### ➤ **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 брауъри 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.

## **IX. Линкове**

Сайта на Ултранет може да включва линкове към други уеб сайтове, които са извън нашия контрол. Не можем да носим отговорност за защитата на личните Ви данни или за съдържанието на тези уеб сайтове, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

## **X. Актуалност и промени на „Политиката за поверителност“**

С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и с цел спазване на действащото законодателство, Ултранет ще актуализира редовно настоящата Политика за поверителност, като за всички извършени промени ще Ви информираме на сайта си на адрес <https://www.ultranet.biz/>.