

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА „ПОЛАРИС МЕДИЯ“ ЕООД ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

„Поларис Медия“ ЕООД /Поларис Медия/ зачита неприкосновеността на личния живот на своите потребители и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги.

Настоящата Политика за поверителност и защита на личните данни 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 е съобразена с действащото българско законодателство.

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: www.polarismedia.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 електронни съобщителни услуги, предоставяни от Поларис Медия.

Политика за поверителност има за цел да разясни на нашите клиенти какви лични данни обработваме във връзка с предоставяните от нас електронни съобщителни услуги, как и защо ги обработваме, в това число кога е необходимо да разкриваме лични данни на трети лица и защо. Също така, с нея се предоставя информация за правата, които Вие като потребител на нашите услуги имате във връзка с обработването на личните Ви данни от Поларис Медия.

Поларис Медия не сключва договори за електронни съобщителни услуги с лица под 18 годишна възраст. Дружеството не събира, не съхранява и не обработва лични данни на такива лица.

I. 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 Поларис Медия 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 обработка и носи отговорност за личните Ви данни?

Поларис Медия е еднолично дружество с ограничена отговорност, учредено в съответствие с Търговския закон и е вписано в регистъра на търговските дружества при Агенцията по вписванията с ЕИК: 205186361, със седалище и адрес на управление гр. Панагюрище, п.к. 4500, ул. "Райна Княгиня" No 15

По смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679, Поларис Медия 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 Поларис Медия на следните координати за връзка: e-mail: dpo@polarismedia.g , тел.: +359996112233, адрес: гр. Стара Загора, ул. „Иван Шишман“ №44, ет.4.

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 събираме и обработваме.

III.1. Данни, необходими за идентификация на клиента по повод заявка на ползване на услуги:

- име, фамилия
- адрес и адрес за инсталация
- данни за контакт – телефон, електронна поща

III.2. Данни, необходими за идентификация на клиента за сключване на договор за ползване на услуга:

- име, презиме, фамилия, ЕГН (дата на раждане, ЛНЧ или друг аналогичен идентификатор за чуждестранни лица), постоянен адрес, адрес за кореспонденция;
- данни на личен документ – вид, номер, дата на издаване, валидност, място и издател;
- данни за контакт – телефон и електронна поща за контакт;
- три имена, ЕГН, данни по личен документ на Ваш пълномощник - в случай че упълномощите трето лице да Ви представлява пред Поларис Медия;
- три имена, ЕГН, данни по личен документ на Ваш законен представител;
- при сключване на договор за услуги с юридическо лице, посочват се личните данни (три имена и ЕГН) на законния представител на юридическото лице или три имена, ЕГН, данни по личен документ на негов пълномощник;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на лица, посочени като лица за контакт на юридически лица;

III.3. Данни, изготвени и генерирани при изпълнение на сключени договори, както и в процеси на предоставяне на услугите:

- клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от Поларис Медия за идентификация на клиенти, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- данните, съдържащи се в сключените договори;
- видове ползвани услуги/пакети/промоции;
- данни за предоставени/заменени/върнати устройства;
- адрес на инсталация;
- данни за извършените плащания;
- данни за задълженията;
- данни за потреблението;
- видеозаписи при посещение в офиси на Поларис Медия, изготвени от оборудване за видеонаблюдение с охранителни цели;
- аудио записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни

центрове при предлагане на услуги или сключване на договор от разстояние;

- аудио записи на телефонните разговори с оператор на 0996 100 100 или на 0996 600 600 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;
- електронна кореспонденция, писма, молби, сигнали, оплаквания и/или заявки с/от Вас за отстраняване на проблеми и друга обратна връзка, която Поларис Медия получава;
- Данни необходими за изготвяне на абонатни сметки, 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, ограничения и възстановяване на услугите.
- Данни за местоположението – данни, които се обработват за определяне на географското местоположение на крайното устройство, съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения;
- Данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида и марката на устройството, използваната операционна система;

При заявяване на услуги или използване на възможностите за разплащане и управление на услугите през Сайта или мобилните приложения, ние събираме също данни за IP адрес и друга информация за ползваното устройство.

IV. Цели и правни основания за обработване на личните данни.

Основната цел при обработване на лични данни е да Ви предоставим нашите услуги. Обработването на лични данни е въз основа на различни основания и различни цели, включително при изпълнение на договорни отношения с нашите клиенти.

Поларис Медия събира, обработва и съхранява личните Ви данни на следните основания и за следните цели:

IV.1. Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за ползваните електронни съобщителни услуги.

На това основание обработваме личните Ви данни за следните цели:

- Идентифициране на потребител/клиент при: сключване, изменение или прекратяване на договор за електронни съобщителни услуги, предоставяни от Поларис Медия;
- 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/клиент 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/клиентите и Поларис Медия от шокови сметки, (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/клиентски оплаквания, запитвания, жалби; корекции на дължими суми при наличие на основание за това;
- 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;

- Преносимост на номерата - проверка на заявления за пренасяне на номер. Въвеждане/корекция на заявления за преносимост;
- 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.

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

- Предоставяне на информация за потребителя/клиента 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;
- Предоставяне и актуализиране на услугата телефонен указател.

IV.3. Поларис Медия 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 - Поларис Медия извършва посочения анализ с цел развитие, усъвършенстване и оптимизиране на предлаганите услуги и за подобряване на обслужването на потребителите/клиентите;
- За целите на директния маркетинг - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент, добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за потребителя/клиента.
- За предприемане на действия по защита на нашите права по съдебен или несъдебен ред, например при неизпълнение на Ваши договорни задължения и/или за търсене на отговорност при причинени вреди;
- За статистически цели относно нашите продажби, услуги, клиенти и др.
- За изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание на Поларис Медия;
- Поларис Медия не обработва лични данни с цел профилиране на своите потребители/клиенти.

IV.4. На основание изрично писмено съгласие на субекта на данните

Конкретните цели за обработване на личните Ви данни на основание предоставено от Вас съгласие, са изрично предвидени в същото. На това самостоятелно основание обработваме личните Ви данни за получаване и/или предоставяне на информация/оферти за продукти и услуги на трети

лица, ако такава информация е изрично поискана от Вас или ако Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация. Предоставеното съгласие може да бъде оттеглено по всяко време като посетите наш офис или чрез данните ни за контакт. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

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

V.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Поларис Медия обработват личните Ви данни от името на Поларис Медия и/или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни:

- Специализирано одиторско предприятие;
- Лица, които по възлагане на Поларис Медия 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;
- Дистрибутори на Поларис Медия, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Поларис Медия.

V.2. Други администратори на лични данни, на които Поларис Медия 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 Поларис Медия 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;

VI. За какъв срок се съхраняват личните Ви данни

Поларис Медия съхранява Вашите лични данни колкото е необходимо за изпълнение на целите, за които са събрани. 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;
- Запис от проведени телефонни разговори чрез контактните ни центрове се съхранява за срок до 2 години от провеждането на разговора;
- Видеозаписи от нашите офиси се съхраняват за срок от 60 дни.;
- Данните, обработвани във връзка с подадено от вас искане и/или жалба, касаещи Ваши лични данни, се съхраняват за срок от 5 години от получаване на искането/ жалбата;
- Във всички останали случаи личните Ви данни се съхраняват за срок от 5 години след прекратяване на договора, с оглед изтичане на предвидените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции;

Поларис Медия може да съхранява някои от личните Ви данни и за по-дълъг срок до изтичане на съответната погасителна давност с цел защита при евентуални претенции на потребители/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.

VII. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Поларис Медия

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

VII.1. 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 Поларис Медия информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни с писмено заявление.

VII.2. Право на коригиране:

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

VII.3. Право на изтриване.

Това право (правото „да бъдеш забравен“) важи 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;

VII.4. Право на ограничаване на обработката.

Можете да поискате да се ограничи обработването на личните Ви данни, ако са налице следните условия:

- Оспорвате точността/актуалността на личните си данни. В този случай ограничаването на обработването е за срок, който позволява на Поларис Медия 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;
- Поларис Медия 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 Поларис Медия за обработване на Вашите лични данни са законни.

VII.5. Право на преносимост на данните.

Може да поискате пренос на личните ви данни, които Ви засягат и които Вие сте ни предоставили, включващо получаването им от Поларис Медия 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;
- обработването се извършва по автоматизиран начин.

VII.6. Право на възражение.

Вие имате право по всяко време и по Ваши лични причини да възразите пред Поларис Медия 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.

Поларис Медия 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, ПОЛАРИС МЕДИЯ ще преустанови незабавно обработването им за посочената цел.

VII.7. Право на **отказ**.

Когато Поларис Медия извършва обработка на Ваште 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.

VII.8. Право на **оттегляне**.

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 Поларис Медия.

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 Поларис Медия. Ако оттеглите съгласието си за обработване на лични данни за някой или всички начини, описани по-горе, Поларис Медия 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 Поларис Медия.

VII.9. Право на **жалба**.

В случай, че считате Вашите права при обработката на личните Ви данни за нарушени от Поларис Медия, можете да се обърнете към длъжностното лице по защита на данните в Поларис Медия и да подадете жалба на някой от следните координати за връзка: гр. Стара Загора, ул. „Иван Шишман“ №44, ет.4 или на e-mail: dpo@polarismedia.bg, тел.: +359996112233.

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.

VIII. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Поларис Медия и какви са последиците от това

Поларис Медия се нуждае от определени минимални данни, за да сключи договор с Вас и да Ви предоставим заявените услуги. 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 Поларис Медия да сключи договор за услуги с Вас:

- име, презиме, фамилия, ЕГН (дата на раждане, ЛНЧ или друг аналогичен идентификатор за чуждестранни лица), адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред нас;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията.

IX. Общи положения.

IX.1. Тази Политика може да бъде променяна или допълвана поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на Поларис Медия, на потребителите или на компетентен орган като Комисията за защита на личните данни.

IX.2. Настоящата Политика за поверителност е приета със Заповед на Управителя на Поларис Медия и влиза в сила, считано от 01.10.2021г..

