

Декларация за поверителност на Техем Сървисис ЕООД

 Дата на одобрение:
16.12.2022

Отдел:	Изготвил:	Статус	Валидно от:
всички	Силвия Станчева	активен	16.12.2022

 Съхранява се на: SharePoint > [BG-ISO](#)

Валидно от	Версия	Изготвил	Изменение	Одобрил
10.05.2018 г.	1	А.Леков	н/а	Милена Стоянова
03.12.2018 г.	2	А.Леков	Актуализация	Милена Стоянова
10.02.2020 г.	3	А.Леков	Актуализация	Милена Стоянова
19.12.2022	4	С.Станчева	Актуализация на ДЛЗЛ	Милена Стоянова

Съдържание

1.	Въведение	2
2.	Информация за Техем	2
3.	Длъжностно лице по защита на данните	2
4.	Използвани термини	2
5.	Принципи	2
6.	Обработвани лични данни	3
7.	Събиране на лични данни	3
8.	Цели и правно основание за обработване	3
9.	Категории получатели на лични данни	5
10.	Обработване на лични данни извън територията на Република България	5
11.	Съхранение на лични данни	5
12.	Технически и организационни мерки	6
13.	Вашите права	6
13.1.	Право на информация и достъп	7
13.2.	Право на коригиране	7
13.3.	Право на изтриване	7
13.4.	Право на ограничаване на обработването	7
13.5.	Право на преносимост	8
13.6.	Право на възражение	8
13.7.	Право на жалба	8
14.	Актуализиране на Декларация за поверителност	8

1. Въведение

„Техем Сървисис“ ЕООД (Техем, Администратор/ът/а) полага всички възможни усилия да защити личните Ви данни в най-висока степен. Вашата сигурност и неприкосновеността на личния Ви живот са от изключително значение за нас.

За нас е основен приоритет в настоящата Декларация за поверителност да обясним по ясен и разбираем начин защо и как обработваме Вашата лична информация и най-вече – как я защитаваме.

Тази Декларация за поверителност се прилага за цялостната дейност на Техем. Има отношение и към личните данни, обработвани на интернет страниците www.techem.net и Клиентския портал на Техем със собствен интернет адрес www.techembg.com.

2. Информация за Техем

„Техем Сървисис“ ЕООД е българско дружество, вписано в Търговския Регистър към Агенцията по вписванията, ЕИК: 130036512, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. Проф. Георги Павлов №3.

Телефоните за връзка с нас са 0700 1 28 28 и 02/970 28 28.

Можете да ни изпратите електронна поща на e-mail: techem@techem.net

3. Длъжностно лице по защита на данните

В изпълнение на законовите правила Техем е определило длъжностно лице по защита на данните: Виолета Недялкова-Стойкова.

Освен чрез гореописаните контакти можете да се свържете с него или да му изпратите искане на тел. 02 970 28 28, както и на e-mail: nedyalkova@lhh-bg.com и dataprotection@techem.net

4. Използвани термини

В настоящата декларация използваме термини, въведени от законодателството в сферата на защитата на личните данни. Те имат същото значение като в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година 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 (Общ регламент относно защитата на данните) (Регламент/а).

Ще се опитаме накратко да обясним смисъла на основните използвани термини:

- Лични данни – всяка информация, чрез която се идентифицира конкретно физическо лице или която се отнася до физическо лице, което може да бъде идентифицирано.
- Обработване (на лични данни) – Всяко действие, извършвано с лични данни – например събиране, записване, употреба, подреждане, унищожаване и др.
- Администратор – Лице, което определя целите и средствата за обработване на лични данни.
- Обработващ лични данни – Лице, което обработва лични данни от името на администратор.
- Надзорен орган – независим публичен орган, отговорен за прилагането на законодателството за защита на личните данни. В България това е Комисия за защита на личните данни (КЗЛД).

5. Принципи

Ние обработваме личните Ви данни, спазвайки приложимото законодателство – законосъобразно, добросъвестно и прозрачно.

За всички лични данни, които обработваме, е налице причина.

Събираме минимално количество лични данни, ограничени единствено до целите, за които са необходими. Съхраняваме ги в необходимите срокове, като ги унищожаваме конфиденциално.

Данните са точни и актуални, като се предприемат всички мерки, за да се гарантира своевременното изтриване или коригиране при необходимост.

Въвеждаме и прилагаме всички необходими технически и организационни мерки, за да не допуснем нарушение на сигурността, което да доведе до случайно или неправомерно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до личните Ви данни.

Предоставяме Ви информация за Вашите права, които имате във връзка с обработването на личните Ви данни.

В състояние сме да Ви докажем спазването на гореописаните основни принципи на нашата работа с лични данни.

6. Обработвани лични данни

В зависимост от извършвана дейност обработваме част или всички от описаните категории лични данни:

- Данни за физически лица - собствено име, бащино име, фамилно име,
- Данни за юридически лица – представляващ/и дружество,
- Данни, касаещи сгради (етажна собственост) – упълномощено/и лице, лице/а, сключило/и договор с Техем,
- Данни за имот – адрес на имот, клиентски номер към топлоснабдително дружество,
- Други данни, включени в (реквизити на) дялово разпределение,
- Данни за плащания,
- Данни за контакт: телефонен номер, e-mail адрес,
- Данни, които са включени във Ваши писма, заявки, заявления, молби, жалби, обратна връзка или други документи постъпили при Техем, вкл. по електронен път,
- Данни за сигурност и/или подобряване на качеството на обслужването – видеозаписи на образ, записи на телефонни разговори – на глас,
- Данни при посещение на интернет сайт/ове – IP адрес.

7. Събиране на лични данни

Техем събира лични данни по различни начини. В повечето случаи данните се предоставят от трети лица - топлоснабдителните дружества. В тази връзка Ви уведомяваме, че е възможно да извършваме дадено действие, за което се обръщате към нас, не като администратор, а като обработващ лични данни.

Събираме лични данни директно от Вас:

- когато се обръщате към нас за извършване на дейност, която е предвидена законодателно и/или по договорен път,
- когато посещавате наш офис, подавате заявки, заявления, молби, жалби, обратна връзка или други документи, включително ако ги изпращате чрез писмо или по електронен път,
- когато се регистрирате/използвате горепосочения/те интернет сайт/ове.

Събираме лични данни от трети лица:

- когато топлоснабдително дружество ни предоставя данни за топлоснабден имот, вкл. по повод на подадени пред него искане, жалба, възражение и/или други документи,
- когато държавен орган извършва проверка, вкл. при получаване на искане за предоставяне на данни.

8. Цели и правно основание за обработване

При извършване на дялово разпределение или възложени дейности по реда на Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и обслужване на клиенти обработването на Вашите лични данни може да бъде необходимо за законосъобразното и правилно сключване/изпълнение на договори, които Ви обвързват. На посоченото основание можем да обработваме всички данни, посочени в т. 6, с изключение на данни за сигурност и/или подобряване на качеството на обслужването и данни при посещение на интернет сайт/ове.

При извършване на дялово разпределение или възложени дейности по реда на ЗУЕС и обслужване на клиенти обработването на Вашите лични данни може да бъде необходимо за спазването на законови задължения. Техем е вписано в Публичния регистър по чл. 139а на Закона за енергетиката. ЗУЕС предвижда редица задължения за лицето, на което са възложени дейности по същия закон. В тази връзка разпоредбите на Закона за енергетиката, Наредба №Е-РД-04-1 за топлоснабдяването и ЗУЕС са задължителни за прилагане от дружеството.

Във връзка с изпълнението на договори и/или спазването на законови задължения е възможно да се свържем с Вас/да Ви изпратим СМС или месинджър съобщение на предоставен телефонен номер/да Ви изпратим писмо на адрес и/или електронна поща, за да Ви дадем/изискаме информация, като същата може да бъде единствено необходима за изпълнение на заявена/необходима услуга.

В определени случаи сме длъжни да предоставим лични данни на държавни органи в Република България. Това извършваме за спазване на законово задължение.

Данъчното и счетоводното законодателство в Република България изискват от Техем да съставя определена счетоводна и търговска информация, включително да съхранява за определен срок тази информация, както и всякакви други сведения и документи от значение за данъчното облагане.

При изпълнение на това задължение съответната информация и документи, които съдържат и лични данни на потребителите, се съхраняват от Техем за срокове, предвидени в съответните закони.

На посоченото основание можем да обработваме всички данни, посочени в т. 6.

При регистриране/използване на горепосочения/те сайт/ове обработваме Вашите лични данни единствено след изрично съгласие, дадено за изрично посочени цели, които могат да бъдат следните:

- За използване на Клиентски портал,
- За изпращане на запитване чрез Контактна форма,
- За получаване по електронна поща на известяване за датите на отчет на уредите за дялово разпределение и други информации за продукти и услуги, предлагани от Техем.

По всяко време може да изтриете профил, който сте създали на Клиентския портал на Техем, като ние се задължаваме без забавяне да изтрием данните Ви, въведени при регистрация.

На посоченото основание можем да обработваме всички данни, посочени в т. 6, с изключение на данни за сигурност и/или подобряване на качеството на обслужването.

Вашето съгласие може да бъде оттеглено по всяко време, като изпратите електронна поща на techem@techem.net или използвате някой от другите начини за комуникация посочени в настоящата Декларация за поверителност. Оттеглянето на съгласието Ви няма да се отрази върху извършването на услугата дялово разпределение и/или други услуги, при които личните Ви данни се обработват на друго основание, но Техем няма да има правно основание да продължи да обработва личните Ви данни за някоя от целите, посочени в настоящата точка.

В определени случаи се налага да обработваме Вашите лични данни за целите на легитимните интереси на Техем.

За подобряване качеството на обслужване извършваме аудиозаписи на проведените телефонни разговори със служители на Техем посредством телефонни номера 0700 1 28 28 и 02/970 28 28. Това се налага, за да може Техем да изпълнява законовите изисквания към дейността дялово разпределение, както и да гарантира обслужването на клиенти, за което е сертифицирано съгласно Стандарт ISO 9001:2015. По този начин Техем подобрява качеството на предлаганата услуга.

При всяко свързване с нас Вие чувате съобщение, което Ви уведомява, че разговорът се записва и в тази връзка вие имате основание да очаквате по-нататъшна обработка – извършване на запис на телефонен разговор – на глас.

На посоченото основание можем да обработваме записи на телефонни разговори – на глас.

За управление на собственост, както и за Вашата физическа и персонална сигурност – с охранителна цел, се осъществява видеозапис на образ в офисите на Техем.

В помещенията за обслужване на клиенти, където е възможно да бъдете заснети, са налице уведомления за извършването на заснемане.

На посоченото основание можем да обработваме само видеозаписи на образ.

Личните Ви данни могат да бъдат обработени за целите на разглеждане на Ваша кандидатура при процедура за набиране и подбор на персонал на Техем. Същото се извършва при спазване на приложимите правила, вкл. чл. 25к от Закон за защита на личните данни.

9. Категории получатели на лични данни

Личните Ви данни, посочени в т.6, могат да бъдат предоставени на обработващи лични данни, които извършват дейности от името на Техем. Това може да се случи само след сключване на писмено споразумение. Техем извършва внимателна проверка на обработващите лични данни, както и ангажира тяхната отговорност при извършване на дейности. Те нямат право да обработват предоставените им лични данни за цели, различни от изпълнението на работата, която им е възложена. Обработващите са длъжни да спазват всички инструкции на Техем.

Техем предприема необходимите мерки, за да гарантира, че обработващите спазват стриктно законодателството за защита на личните данни и дадените инструкции, както и че същите са предприели подходящи технически и организационни мерки за защита на Вашите данни.

Обработващите лични данни от името на Техем могат да бъдат включително:

- Изпълнители на услуги по монтаж, настройване и отчет на уреди за дялово разпределение,
- Лица, които предоставят на Техем услуги по печат на изравнителни сметки,
- Лица, които предоставят PR услуги на Техем,
- Доставчици на куриерски услуги,
- Доставчици на IT и телекомуникационни услуги, вкл. услуги по съхранение на бази данни, изпращане на съобщения, поддържане на оборудване, софтуер и хардуер,
- Оператори за управление, съхранение и унищожаване на архивни стопанства,
- Кредитни институции и дружества регистрирани по реда на Закон за платежните услуги и платежните системи (чрез които например заплащате извършваните от Техем услуги),
- Адвокатски дружества.

В т.8 сме посочили кога може да възникне необходимост лични данни да бъдат предоставени на държавни органи.

В заключение - в случай на преобразуване на Техем е възможно Вашите лични данни да бъдат предоставени на съответния правопреемник.

10. Обработване на лични данни извън територията на Република България

Техем обработва Вашите лични данни само на територията на Европейския съюз и Европейската икономическа зона.

11. Съхранение на лични данни

Техем съхранява Вашите лични данни толкова дълго, колкото е необходимо, за да бъдат постигнати целите, посочени в настоящата Декларация за поверителност, или за да бъдат спазени законодателни изисквания.

Съобразяваме се с предвидени срокове в отношенията ни с топлоснабдителни дружества, както и в законодателството, вкл. по отношение на давността.

При наличие на процедура по набиране и подбор на персонал Техем определя срок от 6 месеца за съхранение на документи, съдържащи лични данни на участници в същата. Същият съгласно Становище

на КЗЛД с рег. № НДМСПО-01-142/14.03.2019 г. започва да тече от момента на окончателно приключване на процедурата.

При наличие на висящо съдебно производство или при наличие на постъпили искане, жалба, възражение и/или други документи, както и ако сте упражнили определени Ваши права, е възможно за нас да възникне задължение и/или необходимост да съхраним за по-дълъг срок Вашите лични данни.

Както бе посочено по-горе, Техем съхранява точни и актуални данни – в тази връзка същите се актуализират и при необходимост се коригират.

Техем не съхранява данни, които не са необходими за постигане на целите, описани в настоящата Декларация за поверителност.

Унищожаването на лични данни се извършва по строго определен ред, включително чрез използване на технически средства – шредери. При необходимост се използват обработващи лични данни - Оператори за управление, съхранение и унищожаване на архивни стопанства, като за всеки конкретен случай се съставя изричен протокол.

12. Технически и организационни мерки

След извършване на оценка на подходящото ниво на сигурност с оглед на рисковете, свързани с обработването, в Техем сме въвели подходящи технически и организационни мерки, спазващи изцяло изискванията на приложимото законодателство.

Същите гарантират, че по подразбиране се обработват само лични данни, които са необходими за всяка конкретна цел на обработването. Гарантират се:

- постоянна поверителност, цялостност, наличност и устойчивост на системите и услугите за обработване,
- способност за своевременно възстановяване на наличността и достъп до личните данни в случай на физически или технически инцидент,
- редовно изпитване, преценяване и оценка на ефективността на техническите и организационните мерки с оглед гарантиране на сигурността на обработването.

Въведените технически и организационни мерки осъществяват следните аспекти на защита – физическа, персонална, документална и информационна. Използват се криптиране и псевдонимизация, доколкото са приложими.

13. Вашите права

Съгласно законодателството в сферата на защитата на личните данни Вие имате широк набор от права по отношение на обработването на лични данни от Администратор.

Както бе посочено по-горе, **възможно е да извършваме дадено действие, за което се обръщате към нас не като администратор, а като обработващ лични данни. Ако случаят е такъв, нашите служители и/или длъжностно лице по защита на данните ще ви уведомят съответно, включително и писмено в отговор на Ваше искане.**

Длъжни сме да Ви информираме, че възможност да упражняват права имат лица, които могат да бъдат идентифицирани от Техем. Заявление може да се подаде както писмено, така и по електронен път при условията на чл. 37б от Закона за защита на личните данни, като следва да съдържа следните реквизити, вкл. посочени в чл. 37в от същия:

- име, адрес, единен граждански номер или личен номер на чужденец, клиентски номер, ако е приложимо,
- описание на искането,
- предпочитана форма за получаване на информация във връзка с упражняваните права,
- подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция.

При подаване на заявление от упълномощено лице към заявлението се прилага и пълномощното.

При наличие на искане от Ваша страна сме задължени да предприемем действия по същото в 1-месечен срок, като при необходимост този срок може да бъде удължен с още 2 месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията. Техем ще Ви информира за всяко такова удължаване в срок от един месец от получаване на искането, като ще посочим и причините за забавянето.

Ако Техем не предприеме действия по Ваше искане, ще ви уведомим без забавяне и най-късно в срок от един месец от получаване на искането за причините да не предприеме действия, както и за възможността за подаване на жалба до надзорен орган и търсене на защита по съдебен ред.

В заключение посочваме, че упражняването на Вашите права е напълно безплатно. Ние не можем да Ви откажем да предприемем действия по Вашето искане или да изискаме от Вас такса, доколкото Вашите искания не са явно неоснователни или прекомерни, по-специално поради своята повтораемост.

13.1. Право на информация и достъп

Вие имате право:

- на информация за обработването на лични данни от Техем – включително видове обработвани лични данни, цели, получатели, съхраняване, мерки за защита на същите, права, вкл. на жалба, и т.н. Именно тази информация е включена в настоящата Декларация за поверителност.
- да получите потвърждение дали се обработват лични данни, свързани с Вас, както и да получите достъп до тях и информация за тях.

13.2. Право на коригиране

В случай че личните данни, които се обработват от Администратор, са неточни или неактуални, Вие имате право да изискате от същия да ги коригира.

13.3. Право на изтриване

В определени случаи може да изискате от Администратор да изтрие свързаните с Вас лични данни. Законодателството е предвидило изрични случаи, при които това е допустимо:

- личните Ви данни повече не са необходими за целите, за които са били обработвани,
- оттеглили сте своето съгласие, в случай, че обработването се основава на такова и няма друго правно основание за обработването,
- възразили сте срещу обработване, основаващо се на легитимните интереси на Техем, и не са налице основания за обработване, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на потребителя, или обработването на данни е необходимо за установяването, упражняването или защитата на правни претенции,
- личните данни са били обработвани от Администратор незаконосъобразно,
- личните данни трябва да бъдат изтрети с цел спазване на законово задължение на Администратор.

Ако личните Ви данни са необходими на Техем за изпълнение на правно задължение, което изисква обработване, и/или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции, то правото на изтриване, така както е посочено в настоящия раздел, не се прилага.

13.4. Право на ограничаване на обработването

Може да поискате от Администратор да ограничи обработването на Вашите лични данни при следните условия:

- оспорвате точността на личните данни,
- обработването е неправомерно, но не желаете същите да бъдат изтрети,
- Администраторът не се нуждае повече от Вашите лични данни, но Вие ги изисквате за установяването, упражняването или защитата на правни претенции,
- ако сте възразили срещу обработване, основаващо се на легитимните интереси на Администратор, по време на проверката

13.5. Право на преносимост

Когато Вие се предоставили Ваши лични данни на Администратор, имате право да ги получите в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, като имате право да прехвърлите тези данни на друг администратор. Можете да поискате пряко прехвърляне, ако това е техническо осъществимо.

Случаите, когато правото по настоящата точка е възможно са следните:

- когато обработването се осъществява на основание дадено съгласие от Ваша страна или изпълнение на договорно задължение на Администратор,
- когато обработването се извършва по автоматизиран начин.

13.6. Право на възражение

Имате право на възражение срещу обработване, основаващо се на легитимните интереси, вкл. ако същото е реализирано за целите на директния маркетинг. В този случай обработването следва да бъде прекратено, освен ако не се докаже, че съществуват убедителни законови основания, които имат предимство пред Вашите интереси, права и свободи. Обработването е възможно да продължи и за установяването, упражняването или защитата на правни претенции. Ако бъде направено възражение срещу обработване за целите на директния маркетинг, то обработването за тези цели незабавно се прекратява.

13.7. Право на жалба

Имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) или пред друг надзорен орган на територията на Европейския съюз.

Контакт с КЗЛД:

гр. София, бул. Проф. Цветан Лазаров №2. Електронен адрес: kzld@cpdp.bg. Интернет страница: <http://www.cdpd.bg>.

14. Актуализиране на Декларация за поверителност

Настоящата Декларация за поверителност е актуализирана за последен път на 16.12.2022 г.

Същата може да бъде изменяна поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на Техем, на компетентни органи, както и по други причини.

Молим Ви периодично да проверявате настоящата Декларация, за да се запознавате с най-актуалната ѝ версия.