

Декларация за поверителност на „ЕВН Център за услуги“ ЕООД

Тъй като сигурността Ви и спазването на признатите от закона Ваши права и свободи са изключително важни за нас и ние оценяваме доверието, което ни гласувате, като използваме нашите услуги, ние поставяме защитата на личните Ви данни сред нашите приоритети.

Тази декларация за поверителност („Декларация“) описва начина, по който обработваме Вашите лични данни, и съдържа предвидената информация, която следва да се предоставя от „ЕВН Център за услуги“ ЕООД („ЕВН ЦУ“) в качеството му на администратор на лични данни, съгласно Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни („Регламента“).

Тази декларация за поверителност е приложима при всички случаи, в които събираме лични данни (като например чрез попълването на формуляр, подписване на договор, контакт на място или по телефон и др.).

Актуалност и промени в декларацията

С цел актуалност на декларацията спрямо изискванията на приложимата европейска и национална рамка документът е възможно да претърпи промени. Можете да се запознаете с последните промени в декларацията на нашата интернет страница www.evn.bg и www.elyug.bg или да получите хартиен вариант във всеки офис на EVN.

Последна актуализация: **01.06.2023 г.**

Данни за администратора на лични данни

„ЕВН Център за услуги“ ЕООД

ЕИК: 200530627, Адрес на управление: гр. Пловдив, ул. „Хр. Г. Данов“ № 37.

Данни за длъжностното лице по защита на данните: Елена Вълчева, email: lichni.danni@evn.bg

Цели и правно основание за обработването на лични данни

ЕВН ЦУ обработва лични данни за различни цели и правно основание, свързани с качеството му на работодател, страна по договори и др. Конкретните цели и правно основание на обработване на лични данни са посочени във всеки формуляр, договор или приложение, с което се събира информация за съответната дейност. Възможно е дружеството да обработва лични данни на един и същ субект за различни цели и правно основание.

За да обработим Вашата информация, ние разчитаме на следните правни основания:

Изпълнение на договор: Обработването на Вашата информация може да бъде необходимо за сключването и изпълнението на договор. Например при осигуряване на разпределение на електрическа енергия до Вашия обект, съгласно Общите условия на оператора на разпределителната мрежа, или присъединяване на обекта Ви към мрежата на електроразпределителния оператор, съгласно договора, който сме сключили с Вас.

Законово задължение: Може да обработваме Вашата информация за спазването на законови задължения, като например да предоставим лични данни при проверки или справки към институции. Отделно - съгласно Закона за енергетиката имаме задължение да Ви предоставяме определена информация, за което използваме Вашите данни за контакт.

Съгласие: Възможно е да разчитаме на Вашето съгласие да използваме личната Ви информация за определени цели като например директен маркетинг и други. В тези случаи е важно да знаете, че можете да оттеглите даденото съгласие по всяко време. При предоставяне на съгласие от Ваша страна Вие получавате необходимата информация, включително и за начините на оттеглянето му.

Възможно е дружеството да обработва лични данни и на останалите, предвидени в Регламента, правни основания: да бъдат защитени жизненоважни интереси на субекта на данните или на друго физическо лице; за изпълнение на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са предоставени на администратора; обработването е необходимо за целите на легитимните интереси на администратора или на трета страна, освен когато пред такива интереси преимущество имат интересите, правата и свободите на субектите на данните.

Защо ЕВН ЦУ обработва Вашите лични данни

Вашите лични данни могат да бъдат обработвани за някои от следните конкретни цели, като изброяването не е изчерпателно, а дава само някои примери:

Сключване и изпълнение на договори – В тези случаи попада обработването на лични данни във връзка с Общите условия на „ЕВН България Електроразпределение“ ЕАД, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД и „Електроразпределение Юг“ ЕАД, и др.

Клиентско обслужване – При обработването на имейли, обслужване по телефона или комуникация на място; при постъпили документи за смяна на клиентски данни; обработка на входяща и изходяща кореспонденция за смяна на доставчик/координатор на балансираща група на свободен пазар; при отговор на жалби, сигнали и заявления на клиенти; при завеждане на щети; уведомление с информация, съгласно нормативни изисквания; уведомление преди прекъсване и др.

Подобряване на услугите ни – Ние също така използваме личните данни за аналитични цели. Това е част от желанието ни да обновяваме услугите си и да подобряваме обслужването на клиентите ни. Личните Ви данни могат да бъдат използвани и за тестови цели, отстраняване на проблеми, както и за подобряване на функционалността и качеството на нашите услуги.

Производства пред държавни органи – Има необходимост от различни дейности по обработване на Вашите данни и при справки за институции, справки по проверки, отговори на жалби, събиране на вземания и други юридически цели и др.

Провеждане на кампании и други дейности по директен маркетинг – Ние можем да използваме Вашата информация за маркетингови дейности. Те могат да включват използване на Вашите данни за контакт, за да Ви изпращаме новини, да Ви предлагаме стоки и услуги по пощата, по телефон или по друг директен начин, както и допитване с цел проучване относно предлаганите стоки и услуги.

Актуализация на клиентски данни – Ние може да използваме Вашата информация за актуализиране на Вашите данни в нашата система.

Видове лични данни, събирани от ЕВН ЦУ

ЕВН ЦУ обработва само необходимия набор от лични данни за всеки отделен случай на събиране на информация. В допълнение, в случай че използвате нашите интернет страници, ние събираме информация от Вашия компютър, като повече за тази дейност може да прочетете в Декларация за използване на „Бисквитки“/“Cookies“ от тук: <https://www.evn.bg/SpecialPages/Default.aspx>
Следните видове лични данни могат да бъдат обработвани за посочените по-долу лица като изброяването не е изчерпателно. Ако Вие сте едно от лицата, изброени по-долу и желаете да получите конкретна информация за това какви Ваши лични данни обработваме, може да подадете заявление с такова искане по начина, описан по-долу:

- **Клиенти използващи платформа ЕВН Онлайн +**
 - **При регистриране на платформата** – Потребителско име, парола, имейл адрес, клиентски номер, номер на фактура
 - **При използване на платформата** - Имена, ЕГН, адрес, имейл, телефонен номер, клиентски номер, ИТН, телефонен номер, данни за консумация, данни за фактуриране
- **Използване на ПУК код** – Имена, ЕГН, адрес, , клиентски номер, подпис и др.
- **Актуализация на клиентски данни** – Имена, ЕГН, адрес, клиентски номер, телефонен номер, подпис, имейл адрес и др.

- **Директен маркетинг** – Имена, ЕГН, адрес, имейл, телефонен номер, клиентски номер, ИТН, подпис и др.

** Дружеството няма право да обработва информация и документи, свързани със здравето и социалния статус на своите клиенти и/или на други свързани с тях лица. Уведомяваме Ви, че унищожаваме всички приложени документи за този статус и Ви молим занаяпред да не ни изпращате или да не подавате такива на място при нас. При обслужване по телефон или имейл не изискваме такава информация от Вас и Ви молим да не я предоставяте под никаква форма.*

Категории получатели на Вашите данни

В услугите, предлагани от дружеството, по различни причини и начини са намесени трети страни. По-долу сме дали някои примери за това как информацията, която споделяте с нас, се използва и обменя с тези трети страни.

Трети страни, доставчици на услуги, включително свързани с дружеството лица: Ние може да използваме услугите на доставчици, за да обработим Вашите лични данни от наше име. Това обработване на данни се прави с няколко цели, като например изпращане на маркетингови материали. Третите страни, доставчици на услуги, ще бъдат обвързани от конфиденциални правила и не е позволено да използват Вашите лични данни за други цели.

На подизпълнители на Дружеството, които са обработващи лични данни: Обработващите лични данни извършват обработването, съгласно сключен с Дружеството договор/друг правен акт и съгласно инструкциите на администратора. Предаването на данните се извършва и осъществява с цел набиране и подбор на персонал. Дружеството използва само обработващи на лични данни, които предоставят достатъчни гаранции за прилагането на подходящи технически и организационни мерки за спазването на Регламент 2016/679.

Доставчици на методи за плащане и (други) финансови институции: Когато се изисква обработване на направено от Вас плащане, включително когато трябва да Ви възстановим платени от Ваша страна сума, ние можем да споделим част от информацията с доставчика на услугата за плащане и релевантни финансови институции, които да се заемат с тези процеси.

Компетентни органи: Ние разкриваме лични данни на правоприлагащите органи, когато това се изисква по закон или е абсолютно необходимо за предотвратяване, установяване или преследване на криминална дейност или измами. Възможно е в течение на процедурата да разкрием лични данни с компетентните органи, за да защитим своите права или правата на трети лица.

За какъв срок се съхраняват личните Ви данни

При съхраняване на лични данни дружеството спазва регламентираните от приложимото законодателство срокове, а за случаите, в които няма определени срокове, дружеството самостоятелно определя такива, като се ръководи от необходимостта и целите на събраните данни. Конкретните срокове на съхранение на лични данни са посочени във всеки формуляр, договор или приложение, с което се събира информацията за съответната дейност.

Какви действия по съхраняване и защита на Вашите лични данни прилага ЕВН ЦУ

В съответствие с действащата нормативна рамка, ние спазваме необходимите процедури, за да обработваме личните данни по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни, включително защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки.

По какъв начин ЕВН ЦУ се отнася към личните данни на децата

Услугите, предоставени от ЕВН ЦУ, не са насочени към деца под 18-годишна възраст. Използването на нашите услуги е позволено само след съгласието на родител или настойник. Ако получим информация за дете на възраст под 18 години, ние си запазваме правото да я изтрием.

Вашите права във връзка с предоставените ни лични данни

Право на достъп до обработваните за Вас лични данни

Имате право да получите потвърждение дали се обработват лични данни, свързани с Вас, и ако това е така - да получите достъп до данните и следната информация:

- целите на обработването;
- категориите лични данни;
- получателите / категориите получатели, пред които са или ще бъдат разкрити личните данни;
- предвидения срок, за който ще се съхраняват личните данни, или критериите, използвани за определянето на този срок;
- източника на личните данни;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включително профилиране

Имате право на копие от личните данни, които са в процес на обработване, но за допълнителни копия, дружеството може да наложи разумна такса.

Право на коригиране

Като субект на данни имате право да поискате от дружеството да коригира неточните Ваши лични данни или да декларирате промяна или допълване на предоставените вече такива.

Право на изтриване (право „да бъдеш забравен“)

Имате право да поискате от дружеството да изтрие свързаните с Вас лични данни стига някое от посочените по-долу основания да е налице:

- личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани по друг начин;
- оттеглили сте своето съгласие, върху което се основава обработването на данните, и няма друго законово основание за обработването;
- възразили сте срещу обработването по предвидения начин в предвидените случаи
- личните данни са били обработвани незаконосъобразно.
- личните данни трябва да бъдат изтрети с цел спазване на правно задължение

Правото не се прилага, доколкото обработването е необходимо за спазване на законово задължение, за изпълнението на задача от обществен интерес или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

Право на ограничаване на обработването

Имате право да искате от дружеството ограничаване на обработването на Вашите лични данни, когато:

- оспорвате точността на личните данни;
- смятате обработването за неправомерно, но не желаете личните данни да бъдат изтрети, а изисквате вместо това ограничаване на използването им;
- дружеството не се нуждае повече от личните данни за целите на обработването, но вие ги изисквате за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

Право на преносимост на данните

Имате право да получите Вашите лични данни, които сте предоставили на дружеството, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и имате правото да прехвърлите тези данни на друго дружество когато:

- обработването им е основано на съгласие или на договорно задължение, и
- обработването се извършва по автоматизиран начин.

Имате право да получите пряко прехвърляне на личните данни от дружеството към друг администратор, когато това е технически осъществимо и не влияе неблагоприятно върху правата и свободите на други лица.

Право на възражение срещу обработването на лични данни

Имате право да възразите срещу обработването на личните Ви данни, когато дружеството ги обработва на основание:

- изпълнение на задача от обществен интерес или
- за целите на легитимните интереси на дружеството;

Дружеството прекратява обработването, освен ако не докаже, че съществуват убедителни законови основания за обработването.

Имате право по всяко време да направите възражение срещу обработване на лични Ви данни за целите на директния маркетинг, което включва и профилиране.

Автоматизирано вземане на индивидуални решения, включително профилиране

Имате право да не бъдете обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване, включващо профилиране, което поражда правни последици за Вас, освен ако решението:

- е необходимо за сключването или изпълнението на договор с Вас;
- е разрешено съгласно закона;
- се основава на изричното Ви съгласие.

Право на жалба до надзорен орган

Ако считате, че обработването на Вашите лични данни, се прави в нарушение на приложимите нормативни разпоредби, имате право да подадете жалба до Комисия за защита на личните данни.