

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ  
ДАННИ НА  
“СКАЙ ФАЙБЪР” АД  
(„Политика за поверителност“)

“СКАЙ ФАЙБЪР” АД, ЕИК 204776124, със седалище и адрес на управление и кореспонденция: гр. София 1345, район Илинген, ул. „Кукуш“ № 2, ет. 2, офис 215 (“СКАЙ ФАЙБЪР”)

Контакти:

Адрес: гр. София 1345, район Илинген, ул. „Кукуш“ № 2, ет. 2, офис 215

Телефон: 02 491 0089

Електронен адрес: [office@skyfiber.bg](mailto:office@skyfiber.bg)

СКАЙ ФАЙБЪР зачита неприкосновеността на личния живот на своите абонати 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, което ще бъде достъпно на интернет сайта на СКАЙ ФАЙБЪР; [www.skyfiber.bg](http://www.skyfiber.bg), както и в централния офис на дружеството.

Политиката за поверителност и защита на личните данни е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва абонаментни

електронни съобщителни услуги, предоставяни от СКАЙ ФАЙБЪР.

1. Обработка и отговорност за личните Ви данни:

“СКАЙ ФАЙБЪР” АД (“СКАЙ ФАЙБЪР”) е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 204776124, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на настоящата Политика за поверителност.

СКАЙ ФАЙБЪР е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията като предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги.

СКАЙ ФАЙБЪР е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни. За всеки въпрос свързан със събирането, обработването и съхранението на личните Ви данни, можете да се свържете с нас на адреса ни на управление: Адрес: гр. София, район Илинден, ул. „Кукуш“ № 2, ет. 2, офис 215 или на електронен адрес: [office@skyfiber.bg](mailto:office@skyfiber.bg).

2. СКАЙ ФАЙБЪР обработва следните данни на описаното по-долу правно основание и конкретни цели:

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

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на СКАЙ ФАЙБЪР и Абоната:

- 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 СКАЙ ФАЙБЪР;

- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;

- данни, събирани при плащане, направено към СКАЙ ФАЙБЪР - 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, чрез директен дебит или през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на СКАЙ ФАЙБЪР;

- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;

- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на СКАЙ ФАЙБЪР;

- информация за домакинството, семейно положение, демографска информация и други данни, които ни предоставяте, когато доброволно участвате в наши проучвания, или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти, услуги или за предпочитанията за услугите, които ви предоставяме.

Б) Данни, изготвени и генерирани от СКАЙ ФАЙБЪР 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

- данни, необходими за изготвяне на абонатните 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 избрания от Вас начин на плащане, 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, използваната операционна система, IP адрес;
- видеозапис при посещение в централния офис на СКАЙ ФАЙБЪР, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в централния офис на СКАЙ ФАЙБЪР;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, както и при ползване на интернет услуги;
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително записи на
  - 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;
- данни във връзка с предявена reklamация по отношение на предоставено или закупено от СКАЙ ФАЙБЪР крайно електронно съобщително устройство;
- информация за кредитен рейтинг;
- данни за предпочитаните от Вас услуги.

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

A) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги. СКАЙ ФАЙБЪР обработва данните Ви за следните цели:

- Идентифициране на Абонат при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги или при

регистрация на предплатена услуга; 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 Абонат се извършва по всички търговски и комуникационни канали – централен офис на СКАЙ ФАЙБЪР, единен телефонен номер за обслужване на клиенти 02 491 0089, интернет страница, продажба от разстояние и телефонни оператори на контактни центрове, представители и дистрибутори на услуги, електронна форма за контакт;

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

- Кредитна оценка чрез първоначален и последващ анализ, оценка и прогнозиране на платежното поведение и на кредитния риск, анализ на клиентска платежна история, проверка валидността на данни, включително и посредством картков четец, при сключване на договори за електронни съобщителни услуги, договори за лизинг или при закупуване на устройство;

- Анализ на клиентска история и изготвяне на потребителски профил (обем и вид потребление, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта.

- Проверка на обем и вид клиентско потребление по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и СКАЙ ФАЙБЪР от нетипичен трафик, (измами и злоупотреби от трети лица); оставащи включени услуги; стойност по фактура. Разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;

- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;

- 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 до платформите за електронно обслужване на електронни фактури, детайлизирани справки;
- 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;
- Извършване на обработка от обработващи данните - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- Осигуряване защита и сигурност на мрежата на СКАЙ ФАЙБЪР;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, СКАЙ ФАЙБЪР обработва данните Ви за следните цели:

- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- Продажба на вземания от клиенти; предоставяне на информация за дълга на цесионера - договори, протоколи, месечни сметки/фактури;
- Справки за продадени задължения по договори за цесия за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;
- Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги по запитване/искане/проверка от компетентен орган;
- Управление на предоставени съгласия;

- Съгласуване на скици и проекти преди реализация на инвестиционни проекти;
- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на Услугите;
- 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;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;
- За удостоверяване на възраст в случай, че такава се изисква по закон.
- Осигуряване на телефонна справочна услуга;

В) СКАЙ ФАЙБЪР обработва съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- Предоставяне на външни кредитни агенции за целите на определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка на клиент и преценка за предоставяне възможност за отложено плащане/лизинг;
- 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.

Г) СКАЙ ФАЙБЪР обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- Профилиране на клиентите за целите на директния маркетинг, ползвани услуги и изразени предпочитания с цел: - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент, с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента, - подготовка на информацията, публикувана на интернет страницата ни, по най-подходящия за Вас и Вашето крайно устройство начин с оглед максимално улеснен и полезен достъп до това съдържание за клиентите на СКАЙ ФАЙБЪР;

- Обработване на данните от Вашите сметки/фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи както достоверен анализ на наши продукти и услуги, така и оценка на тяхната полезност за потребителското търсене.

- Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид - СКАЙ ФАЙБЪР извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

- Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги - СКАЙ ФАЙБЪР извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;

- Изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание - във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание СКАЙ ФАЙБЪР

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

3.1. Обработващи лични данни, които въз основа на договор с СКАЙ ФАЙБЪР - обработват личните Ви данни от името на СКАЙ ФАЙБЪР или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни:

- Транспортни/куриерски фирми с оглед изпълнение на договорните ни задължения по доставяне на договори на хартиен носител и /или закупени/ ремонтирани стоки;



- Дистрибутори и агенти на СКАЙ ФАЙБЪР, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на СКАЙ ФАЙБЪР;
- Лица, които по възлагане на СКАЙ ФАЙБЪР поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Лица, предоставящи услуги по сервизна поддръжка на крайни устройства;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения от името на СКАЙ ФАЙБЪР.
- Лица, предоставящи услуги като контактен център за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;
- Лица, осъществяващи дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Банките, обслужващи плащанията, извършени от Вас;
- Охранителни фирми, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на СКАЙ ФАЙБЪР и/или поддържащи други регистри в процеса на осигуряване на пропускателния режим в същите обекти;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

3.2. Други администратори на лични данни, на които СКАЙ ФАЙБЪР предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име  
Цесционери – страна по договори за цесия, с които СКАЙ ФАЙБЪР прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения; Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от СКАЙ ФАЙБЪР 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;

3.3. Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с СКАЙ ФАЙБЪР определят целите и средствата на обработване на личните Ви данни Кредитни агенции – по време на извършване на кредитна оценка, при определяне на кредитния рейтинг и при преценка относно отложено плащане/лизинг;

#### 4. Срок за съхранение на личните 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 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 СКАЙ ФАЙБЪР за срок от 6 месеца.
- СКАЙ ФАЙБЪР 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 във връзка с обработването на личните данни от СКАЙ ФАЙБЪР и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

По отношение Вашите лични данни имате следните права:

5.1. 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 СКАЙ ФАЙБЪР информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни;

5.2. да изискате да се коригират личните Ви данни когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

5.3. 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;

5.4. 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 СКАЙ ФАЙБЪР да провери точността на данните;
- установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрити;
- желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че СКАЙ ФАЙБЪР 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;

5.5. да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от СКАЙ ФАЙБЪР 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.

5.6. да възразите пред СКАЙ ФАЙБЪР по всяко време и по Ваши лични причини 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. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за целите на директния маркетинг, включително и профилирането с тази цел, СКАЙ ФАЙБЪР ще прекрати обработването им за посочената цел. Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, СКАЙ ФАЙБЪР ще Ви

отговори в разумен срок, но не по-дълъг от един месец, дали намира същото за основателно и съответно дали ще прекрати обработването на съответните лични данни за тези цели.

5.7. по всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие като заявите изричното си желание чрез търговската мрежа и каналите за комуникация с СКАЙ ФАЙБЪР.

5.8. да изпратите 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. В случай, че изрично не е посочен конкретен начин, за да упражните правата си следва да подадете изрично писмено заявление във всеки един търговски обект на СКАЙ ФАЙБЪР или да отправите желанието си чрез обаждане на телефон 02/4910089.

6. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на СКАЙ ФАЙБЪР 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 СКАЙ ФАЙБЪР.

Непредоставянето на следните данни пречатства възможността СКАЙ ФАЙБЪР 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 СКАЙ ФАЙБЪР;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към СКАЙ ФАЙБЪР - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път през онлайн

платформата и другите електронни търговски канали на СКАЙ ФАЙБЪР;

- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията.

гр. София