

## ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ В НЕЛБО ЕАД

### Раздел първи

#### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1./1/** Настоящата Политика представя организацията и вътрешния ред на „Нелбо“ ЕАД като администратор на лични данни и/или обработващ лични данни, нивото на технически и организационни мерки при обработване на лични данни, както и допустимия вид защита.

/2/ С настоящата Политика информираме потребителите, независимо дали са настоящи или бъдещи клиенти на „Нелбо“ ЕАД или случайни посетители на сайта на дружество, че същото отчита и уважава неприкосновеността на всеки потребител, а защитата на личната информация през целия процес на обработка е важен приоритет за дружеството. „Нелбо„ ЕАД обработва личните данни, спазвайки тяхната поверителност и в съответствие със законовите разпоредби на национално и европейско ниво.

**Чл.2./1/** Политиката е изготвена предвид новите положения съгласно Регламент /ЕС/ 2016/ 679 на Европейския парламент и на Съвета от 20 април 2016 година относно защита на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива, наричан по –долу “Регламент” или “GDPR”.

/2/ С настоящата Политика дружеството информира за категориите лични данни, за целите и за правното основание за обработване, срок на съхранение и споделяне на данни. Политиката съдържа информация за това дали личните данни ще бъдат предоставени на трета държава или международна организация, получателите и категориите получатели на лични данни, права, с които потребителите разполагат съгласно законодателството в сферата на личните данни.

**Чл. 3.** Данни за „Нелбо“ ЕАД и принципи, свързани с обработването на лични данни от дружеството:

1. „НЕЛБО” ЕАД извършва дейност по дялово разпределение на топлинна енергия в сгради с централно топлоснабдяване, известна като топлинно счетоводство. Дружеството е регистрирано по Закона за търговския регистър под ЕИК:175367099. Притежава Удостоверение за регистрация № 30/29.02.2008г. по Закона за енергетиката за упражняване на дейността си и е администратор на лични данни съгласно разпоредбите на Регламента и Закона за защита на личните данни.

2. В случаите, когато личните данни не са получени от клиента, а от топлофикационно дружество на основание закон и/или договор, „Нелбо“ ЕАД е обработващ лични данни и стриктно спазва изискванията на Администратора на лични данни /основно Топлофикационните дружества/ и относимата нормативна уредба. Клиентът е информиран за целите и правното основание на обработването, за категориите предоставени данни и техния източник, за получателите, на които ще бъдат предоставени, както и за правото му на достъп до неговите лични данни. /публикувани общи условия на сайта към договорите за услуга и доставка, общи условия на Топлофикациите за предоставяне на лични данни на трети лица; текст в договорите, на всички бланки - декларации, вкл. и Приложение 2/

3. /1/ „Нелбо“ ЕАД отговорно декларира пред своите настоящи и бъдещи клиенти, че е дружеството е осигурило необходимите мерки за защита на лични данни, в това число подходяща степен на сигурност и поверителност на обработваните от него лични данни, че обработването на личните данни е в степен, която е строго необходима и пропорционална на целите, както и че личните данни са:

а) обработвани законосъобразно, добросъвестно и по прозрачен начин по отношение на субекта на данните;

б) събирани за конкретни, изрично указани и легитимни цели и не се обработват по-нататък по начин, несъвместим с тези цели;

в) подходящи, свързани със и ограничени до необходимото във връзка с целите, за които се обработват („свеждане на данните до минимум“);

г) точни и при необходимост са поддържани в актуален вид с възможност за своевременно изтриване или коригиране на неточни лични данни, като се имат предвид целите, за които се обработват;

д) съхранявани във форма, която да позволява идентифицирането на субекта на данните за период, не по-дълъг от необходимото за целите, за които се обработват личните данни;

е) обработвани 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 („цялостност и поверителност“);

/2/ „Нелбо“ ЕАД не обработва на специални категории данни като разкриване на расов или етнически произход; разкриване на политически, религиозни или философски убеждения; членство в политически партии или организации; сдружения с религиозни, философски, политически или синдикални цели; лични данни, които се отнасят до сексуалния живот или до човешкия геном.

4. „Нелбо“ ЕАД е със адрес за контакти: гр. София ж.к. Бели брези 58 и адрес на управление гр. София ул. Тинтява 15, като всички потребители могат да се свържат с нас на телефон 02 9691212, електронен адрес: office@nelbo.com, официална интернет страница www.nelbo.com. В случай на въпроси относно настоящата Политика или желание, от страна на Потребителите – настоящи и бъдещи клиенти на „Нелбо“ ЕАД, да упражнят своите права, същите могат да се свържат с длъжностно лице по защита на личните данни, като използват следните координати за връзка: гр. София ж.к.Бели брези 58 office@nelbo.com.

5. Дефиниране на лични данни – всяка информация и данни, които могат да идентифицират физическото лице, пряко или непряко. Така например, непряко идентифициране е номер на мобилен телефон. Пряко идентифициране се постига, когато се предостави уникален идентификатор като например ЕГН, ЛНЧ и други подобни.

**Чл.4 /1/** Какво включва обработването на личните данни: операции, извършвани 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 комбиниране, ограничаване, изтриване или унищожаване.

/2/ „НЕЛБО“ ЕАД събира лични данни, когато Клиентът е осъществил контакт с дружеството, например в качеството на настоящ или бъдещ Клиент и по-специално, когато се интересува от наши услуги, продукти, при подаване на заявления, искания, подписване на договор за конкретна услуга, попълване на контактни форми он-лайн, регистриране за наши он-лайн услуги или когато Клиентът се свързва с нас по електронна поща, по телефон, когато Клиентът вече използва ефективно или е използвал наши продукти и услуги. Клиентите (физически лица и физическите лица, представители на юридическите) на „Нелбо“ ЕАД, се идентифицират посредством документ за самоличност, като след сверяването от обработващият служител, документа се връща незабавно.

/3/ „Нелбо“ЕАД обработва личните данни, когато:

а) обработването е необходимо за изпълнението на договор, по който субектът на данните е страна, или за предприемане на стъпки по искане на субекта на данните преди сключването на договор;

б) обработването е необходимо за спазването на законово задължение, което се прилага спрямо администратора или на трето лице, на което се разкриват данните;

в) обработването е необходимо, за да бъдат защитени жизненоважните интереси на субекта на данните или на друго физическо лице;

г) обработването е необходимо за изпълнението на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия;

е) обработването е необходимо за целите на легитимните интереси на администратора или на трета страна, освен когато пред такива интереси преимущество имат интересите или основните права и свободи на субекта на данните, които изискват защита на личните данни, по-специално когато субектът на данните е дете.

/4/ „НЕЛБО,, ЕАД обработва личните данни за да могат Клиентите на дружеството да ползват неговите продукти и услуги.

**Чл.5 /1/** „Нелбо“ ЕАД обработва личните данни в изпълнение на законови задължения. Като регистриран търговец за дялово разпределение (топлинен счетоводител) по реда на Закона за енергетиката, и в тази връзка „Нелбо” ЕАД прилага относимите нормативни актове.

/2/ Случаите на обработване на лични данни на основание изпълнение на законово задължение с посочване на законовото основание са :

- подени от Топлофикационните дружества, с взето от Клиента съгласие;
- предоставяне на данни пред Съдилищата по дела от и срещу „Топлофикация“, когато „Нелбо“ ЕАД е конституирано като трето лице помагач, в това число пред вещи лица, легитимирали се със съответното Удостоверение от съда за назначаването си, органи на съдебната власт;
- отчетност пред държавните органи – пред НАП, във връзка с изискванията на Данъчно –осигурителния процесуален кодекс /ДОПК/ и др.

**Чл.6.** „Нелбо“ ЕАД обработва лични данни за да изпълни договорните си задължения по сключени договори за предоставяне на услуги – договорно основание.

- Дружеството събира данни за да може Клиентите да се ползват от продуктите и услугите, които предлага. Това важи и за преддоговорни отношения – при подаване на заявление, искане и др. в процеса на сключване на договор, както и когато се налага във връзка с вписано задължение в договорите със Сграда – Етажна собственост за услуга и/ или договор за доставка, в съответствие с Общите условия, публикувани на сайта на дружеството;
- Съгласие за обработка и съхранение на лични данни – чрез информация за съгласие за обработка и съхранение на личните данни – Приложение 2,
- Дружеството обработва лични данни за да предоставя информация чрез телефонни обаждания, имейли, съобщения, писма и др. Съобщенията касаят услуги и продукти, за които Клиентите имат сключен договор или законно право. Тези съобщения не са свързани с директен маркетинг на продукти и услуги.
- Дружеството може да предоставя лични данни на клиенти чрез домоуправител и/или Упълномощени лица на СЕС.

**Чл.7.** Дружеството обработва лични данни за целите на директен маркетинг след получено изрично, ясно, свободно и недвусмислено съгласие.

- Съгласието за обработване се предоставя писмено или чрез онлайн платформа. Предоставеното съгласие винаги може да бъде оттеглено
- „Нелбо“ ЕАД може на основание легитимния си интерес да използва личните данни на клиенти, без да е необходимо съгласието, когато предлага нововъведение, продукт или услуга, които биха довели до подобряване качеството на обслужване на клиентите според техните нужди.

**Чл.8.** „Нелбо“ ЕАД събира лични данни при наличие на легитимен интерес

- За обработка и анализ на лични данни за директен маркетинг на съвместими на ползваните от Клиентите продукти и услуги на Дружеството. В хипотезата на съществуващ клиент, „Нелбо“ ЕАД може да предостави свои продукти и услуги, сходни или съвместими на тези, които се ползват към момента, както и да включи клиентите си в проучвания за такива продукти и услуги. Клиентите на Дружеството са важни за него, важни са и техните индивидуални нужди. За тази цел дружеството използва информация от бизнес отношенията си с клиентите, както и информация, събрана от проведени проучвания на пазара .
- За подобряване взаимоотношенията с Клиентите- при попълване, от тяхна страна на анкетни форми, посредством които дружеството получава информация за удовлетвореността на клиента
- За установяване, упражняване и защита на правата на Дружеството – същото обработва лични данни с цел събиране на свои вземания и защита на своите права в съда
- За поддържане на статистическа информация и изготвяне на вътрешни отчети – Дружеството има законен интерес да обработва лични данни с цел изготвяне на справки и отчети, прегледи и прогнози и др., за да проследява и подобрява своята пазарна позиция и оптимизира процесите и продуктите си
- За изпитване на ползваните от Дружеството софтуери – за създаване, актуализиране и тестване на софтуерни предложения
- За вътрешни обучения на персонала на дружеството – Дружеството обработва лични данни при обучение на служителите.

Посочените по –горе интереси са тясно свързани с основната дейност на „Нелбо“ЕАД. Дружеството е провело тестове за баланса между своите легитимни интереси да обработва личните данни на Клиентите за целите на чл.7 и интересите на своите клиенти, техните основни права и свободи като субекти на лични данни и е преценило, че те не се засягат сериозно от обработката и съответно нямат преимущество над интересите на „Нелбо“ ЕАД.

**Чл.9** Всички служители на Нелбо ЕАД при встъпване в длъжност се задължават да спазват конфиденциалност по отношение на базата данни с клиенти на дружеството, в т. ч. лични данни, както и да не разгласяват данни и информация, станали им известни при и по повод изпълнение на служебните им задължения. / Приложение №3/

**Чл.10.** „Нелбо“ ЕАД възлага обработването на личните данни на негови служители /обработващи/. Обработването се възлага на повече от един обработващ данните, съобразно спецификата на изпълняваните от тях служебни функции.

**Чл.11.** При необходимост от поправка на личните данни, лицата предоставят такива на обработващия лични данни по негово искане на основание нормативно задължение.

**Чл.12.** „Нелбо“ ЕАД поддържа вътрешен ред като администратор на лични данни, като осигурява технически и организационни мерки за защита.

## Раздел втори

### ПРАВА НА СУБЕКТИТЕ ОТНОСНО ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ

**Чл. 13.** /1/ При спазване на българското и европейското законодателство, включително Регламент /ЕС/ 2016/679 на ЕС и на Съвета / Общ Регламент за защита на личните данни GDPR/ относно защита на личните данни, всички лица, , чиито лични данни се обработват от Нелбо ЕАД имат следните права :

- право на достъп до личните данни, които „Нелбо“ ЕАД обработва за тях и да получат копие от тях.
- право на искане за коригиране в случай, че се установи неточност и ли необходимост от актуализация на личните данни, чрез изпращане на имейл: office@nelbo.com
- право на искане на блокиране на личните данни или ограничаване на обработката на личните данни в определените от Закона и Регламента случаи,
- право на искане за заличаване, т.е. изтриване на личните данни, в случай, че са налице условия за това,
- право на възражение срещу обработването на личните данни за целите на директен маркетинг,
- право на възражение срещу предоставяне на личните данни на трети лица,
- право, при желание от страна на Клиентите, да оттеглят даденото съгласие личните им данни да бъдат обработвани за целите, за които са дали съгласие,
- право на отправяне на заявка за преносимост на личните данни в структуриран, машинно –читаем формат, който е общоупотребяван,
- право на жалба или искане на защита на правата пред Комисията за защита на личните данни, в случай, че са налице предпоставките за това.

/2/ Упражняването на горните права може да става по всяко време на обработката на личните данни. „Нелбо“ ЕАД отговаря писмено срещу подпис на Заявителя или с препоръчано писмо с обратна разписка, безплатно и без нужно забавяне и при всички случаи във срок от един месец от получаване на Искане за упражняване на права- Приложение №4. При необходимост този срок може да бъде продължен с още два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията. „Нелбо“ ЕАД ще информира своите Клиенти, подали искане, за всяко удължаване, в срок от един месец от получаване на искането, като посочва причините за забавянето. Ако „Нелбо“ ЕАД не предприеме действия по искането отново, най- късно в срок от един месец от получаване на искането, ще уведоми своите Клиенти, подали искането, за причините да не предприеме действия и за възможността за подаване на жалба до надзорен орган и търсене на защита по съдебен ред.

**Чл.14.** Пояснения на всяко едно от правата на субектите, посочени в чл.12.

/1/ **Право на достъп до лични данни** – това право дава възможност на субекта на данни да получи информация дали се обработват лични данни, свързани с него, и ако това е така, да получи достъп до данните и следната информация: а) целите на обработването; б) съответните категории лични данни; в) получателите и категориите получатели, пред които са или ще бъдат разкрити личните данни, по -специално получателите на трети държави или международни организации, г)когато е възможно, предвидения срок, за който ще се съхраняват личните данни, а ако това е невъзможно, критериите, използвани за определянето на този срок;

- д) съществуването на право да се изиска от „ Нелбо“ ЕАД коригиране, изтриване /ако е приложимо/ на лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани със субекта на данните, или да се направи възражение срещу такова обработване;
- е) правото на жалба до КЗЛД;
- ж) когато личните данни не се събират от субекта на данните, всякаква налична информация за техния източник;

/2/ **Право на коригиране** -субектът на данни има право да поиска от „ Нелбо“ ЕАД да коригира без нужно забавяне неточните лични данни, свързани с него. Като се имат предвид целите на обработването, субектът на данните има право непълните лични данни да бъдат попълнени, включително чрез добавяне на декларация.

/3/ **Право на изтриване / право да бъдеш „ забравен“** / -субектът на данни има право да поиска от „ Нелбо“ ЕАД изтриване на свързаните с него лични данни, а администраторът има задължението да изтрие без ненужно забавяне личните данни, когато е приложимо някое от посочените по –долу основания :

а/ личните данни повече не са необходими за целите, за които са събрани,

б/субектът на данни е оттеглил своето съгласие, на което се основава обработването на данните и няма друго правно основание за обработването,

в/субектът на данни възражава срещу обработването и не са налице законови основания за това обработване, които да имат преимущество,

г/ако е имало случаи лични данни да са били обработвани незаконосъобразно,

д/ личните данни трябва да бъдат изтрити с цел спазването на правно задължение по право на Съюза или правото на държава – членка, което се прилага спрямо „ Нелбо“ ЕАД,

е/ личните данни са били събирани във връзка с предлагане на услуги на информационното общество.

/4/ **Право на ограничаване на обработването** - субектът на данните има право да изиска от администратора ограничаване на обработването, когато:

а) точността на личните данни се оспорва от субекта на данните- за срока на проверката и корекцията;

б) субектът на данните е счел, че обработването по някакъв начин е било неправомерно, но не желае личните данни да бъдат изтрити, а вместо това изисква ограничаване на използването им,

в) субектът на данните е възразил срещу обработването на основание легитимния интерес на „ Нелбо“ ЕАД – докато трае проверката дали законните основания на „ Нелбо“ ЕАД имат преимущество пред интересите на субекта,

г) субектът на данните изисква съхраняване на данните, за да установи, упражни или защити правните си претенции

/5/ **Право на оттегляне на съгласие** – когато обработката на личните данни се основава само и единствено на основание дадено от субекта съгласие, той има право по всяко време на го оттегли

/6/ **Право на възражение** –субектът има право на възражение срещу обработваните лични данни, когато те се обработват по съображения, свързани с легитимните интереси на „ Нелбо“ ЕАД, включително при обработка на лични данни за целите на директния маркетинг,

/7/ **Право на преносимост** –всеки субект има право да получи личните си данни, които го засягат и които лично той е предоставил на „ Нелбо „ЕАД, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и има право да прехвърли тези данни на друг администратор, когато: а/ обработването е основано на съгласие или в изпълнение на договорна задължение, в който случай субектът има право на устна справка, писмена справка, преглед на данните си от него или от нарочно упълномощено от него лице,

б/ обработването се извършва по автоматизиран начин.

/8/ **Право на жалба или молба до Комисията за защита лични данни-** всеки един субект има право да сезира Комисията за защита на лични данни, ако счете, че „ Нелбо“ ЕАД е нарушило по някакъв начин правата му и може да обжалва действия и актове на „ Нелбо“ ЕАД по административен или съдебен път

/9/ **Относно това имат ли субектите задължение за предоставяне на лични данни** -с оглед предоставяне на продукти и услуги и за встъпването в договорни правоотношения, „ Нелбо“ ЕАД“ събира и обработва лични данни. Обработка ги и в изпълнение на законови задължения. В случай на отказ от предоставяне на изискани лични данни за тези цели, „Нелбо“ ЕАД няма да бъде в състояние да предостави своите услуги продукти, респективно да сключи договор или да продължи изпълнението по вече сключен договор.

## Раздел трети

### ВРЕМЕ НА СЪХРАНЯВАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ ПРЕДИ УНИЩОЖАВАНЕ НА СЪЩИТЕ

**Чл.15.** „Нелбо“ ЕАД обработва личните данни при наличие на съответна цел, която налага това. Когато целта не е налице повече, Дружеството ще престане да обработва, в това число да съхранява личните данни.

**Чл.16.** В зависимост от основанията и целта за обработване на лични данни, срокът на съхранение е различен.

/1/ Минималният законов срок за съхранение на данните, 5 години. Срокът започва да тече от началото на календарната година, следваща годината на прекратяване на отношенията.

/2/Срокът за съхранение на данни може да бъде по –дълъг, когато е необходимо, „Нелбо“ ЕАД да упражни негови права или други негови легитимни интереси.

/3/ За Регистър „Персонал“ – 50 години, съгласно относимото законодателство;

/4/ Когато няма законово определен срок, периодът на съхранение на данни може да и по –кратък.

/5/ Записи на телефонни разговори и електронна комуникация се пазят пет години от тяхното създаване ,

/6/ Данни за лица, кандидатстващи за работа, ще бъдат съхранявани до 3 години, от предоставянето им в „Нелбо“ ЕАД. Срокът започва да тече от началото на календарната година, следваща годината на тяхното предаване.

/7/ Лични данни на потенциални клиенти, с които не се е стигнало до встъпване в правоотношение, се обработват за срок от 1 година, като срокът започва да тече от началото на календарната година, следваща годината на тяхното предаване.

/8/ „Нелбо“ ЕАД прекратява използването на лични данни за целите, свързани с договорното правоотношение, след прекратяване на договора, но не ги изтрива, преди изтичане на една година, който срок започва да тече от началото на календарната година, следваща годината на прекратяването, или до окончателното уреждане на всички финансови отношения, в това число и изтичане на нормативно определените задължения за съхраняване на данните, регламентирани в Закона за счетоводството и подзаконовите нормативни актове, за съхранение и обработка на счетоводни данни – 11 години, изтичане на определените в ЗЗД давностни срокове за предявяване на претенциите – пет години от падежа, като не се изтриват лични данни, ако те са необходими по висящо съдебно, административно, наказателно производство или производство по разглеждане на жалби, до окончателно завършване на съответното производство с влязъл в сила акт.

**Чл.17.** След изтичане на указаните срокове личните данни се анонимизират или унищожават в електронните системи на дружеството. Хартиените досиета, съдържащи личните данни, също се унищожават или се предават за унищожаване, за което се съставя Протокол.

## Раздел четвърти

### ОПИСАНИЕ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, КОИТО „НЕЛБО“ ЕАД ОБРАБОТВА.

#### НОСИТЕЛИ НА ДАННИ, ТЕХНОЛОГИЯ НА ОБРАБОТВАНЕ. МЕРКИ ЗА ЗАЩИТА

**Чл.18.** „Нелбо“ ЕАД, в качеството на администратор на лични данни - събира и обработва лични данни автоматизирано – на клиенти *физически и юридически лица* и неавтоматизирано /хартиен носител/ - на служители и клиенти на дружеството. „Нелбо“ ЕАД, събира и обработва лични данни и в качеството на обработващ лични данни, когато същите са предадени от Топлофикационните дружества с цел дялово разпределение на топлинна енергия, при стриктно спазване на българското и европейско законодателство.

**Чл.19. 1)** „Нелбо“ ЕАД съхранява следните лични данни на служителите си:

- а. физическа идентичност – имена, ЕГН, адрес, телефон, данни от лична карта, като същата след сверяване от лицето имащо достъп, незабавно се връща;
- б. образование – документ за придобито образование, квалификация правоспособност;
- в. трудова дейност – съгласно приложените документи за трудов стаж и професионална биография;
- г. медицински данни;
- д. свидетелство за съдимост – след сверяване от лицето, имащо достъп, незабавно се връща;
- е. информация за дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация;

**2)** За данните по чл.18 ал.1, отговаря извършващият дейности по обработване на лични данни служител, в чиито служебни задължение е вменено.

3) Личните данни на служителите се вписват при подаване на документи за постъпване на работа. Същите се предоставят доброволно от лицата, чрез декларация /Приложение № 3/ за съгласие за обработка и съхранение на личните си данни.

4) Хартиените носители на лични данни се съхраняват в папки за всеки служител, в картотечен шкаф, в помещение, предназначено за работа на служителя с възложени функции да ги обработва и съхранява.

**Чл.20. Данните по чл. 19 ал.1** са на служителите, заети по трудови или граждански правоотношения по време на дейността им по изпълнение на тези договори, с оглед:

а. Индивидуализиране на трудовите и граждански правоотношения.

б. Изпълнение на нормативните изисквания на Кодекса на труда, Кодекса за социално осигуряване, Закона за счетоводството, Закона за държавния архив и др.

в. Използване на събраните данни за съответните лица за служебни цели.

г. За всички дейности, свързани със съществуване, изменение и прекратяване на трудовите и граждански правоотношения – за изготвяне на всякакви документи на лицата в тази връзка (договори, допълнителни споразумения, документи, удостоверяващи трудов стаж, служебни бележки, справки, удостоверения и други).

д. За установяване на връзка с лицето по телефон, за изпращане на кореспонденция, отнасяща се до изпълнение на задълженията му по трудови или граждански договори.

е. За водене на счетоводна отчетност, относно възнаграденията на посочените по-горе лица по трудови и граждански договори.

**Чл.21. 1)** „Нелбо“ ЕАД съхранява лични данни на клиентите си за физическа идентичност, както следва:

а) имена - титуляр на партида към Топлофикация ЕАД, предоставени от Топлофикация, *съгласно ЗЕ, съгласно общи условия към договор м/у ТЕЦ и „Нелбо“ ЕАД в качеството на трето лице и съгласно договори между дружеството и Сграда етажна собственост в качеството на Администратори*

б) адрес - адрес на помещението /съответства на конкретен абонатен номер /където „Нелбо“ ЕАД извършва дялово разпределение на топлинна енергия и/или енергия за Битово горещо водоснабдяване, предоставени от Топлофикация, *съгласно Закона за енергетиката, общи условия към договор, с основание и сключен договор м/у „Нелбо“ ЕАД и Сграда етажна собственост*

в) ЕГН или личен номер на чужденец – *предоставени от Топлофикация, както и от сключени договори със Сграда етажна собственост и/или индивидуалните абонати*

г) телефон - данните се предоставят доброволно от лицата, във всички образци на документи, е вписана информация за съгласие за обработка и съхранение на личните данни.

д) имейл адрес - данните се предоставят доброволно от лицата, във всички образци на документи, е вписана информация за съгласие за обработка и съхранение на личните данни.

е) абонатен номер – създаден от Топлофикация за идентификация на абонати/потребители;

ж) други данни:

1. информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително:

а/ писма, информация от заявките за потребление или липса на такова, жалби, молби, оплаквания, реклаamation;

б/ предпочитания за услугите, които предоставяме;

в/ информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към Нелбо ЕАД по банков път;

2. друга информация като:

а/ данни, предоставяни през интернет страницата на дружеството;

б/ информация за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, използваната операционна система, IP адрес при посещение на интернет страницата ни;

2) Личните данни по предходната алинея се обработват и съхраняват в специализирани софтуерни продукти - /автоматизирана система и на хартиен носител /декларация, протоколи, месечни и годишни отчетни документи, възражения, жалби, сигнали и др./, от служители на „Нелбо“ ЕАД в различна степен, с оглед вменените им задължения и отговорности.

3) Хартиените носители на лични данни се съхраняват в помещения специално предназначени за целта.

**Ч.22.** Личните данни по чл. 21 ал. 1 се събират и съхраняват с цел:

а) Индивидуализиране на клиента в Сграда етажна собственост.

- б) Изпълнение на нормативнит изисквания във връзка с дейностите на „Нелбо“ ЕАД, в качеството на дружество за дялово разпределение на топлинна енергия.
- в) Използване на събраните данни за съответните лица за служебни цели - *управление и изпълнение на заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги*
- г) За всички дейности, свързани със съществуване, изменение и прекратяване на индивидуалните договори и/или договори с УЛ */Упълномощено лице/* на СЕС *сграда етажна собственост/* – за изготвяне на всякакви документи на лицата и на заинтересованите страни в предвидените от нормативната уредба случаи.
- д) За установяване на връзка по телефон, за изпращане на кореспонденция, отнасяща се до изпълнение на задължения на страните по сключен договор и/или нормативните изисквания, за изпращане на различни известия, уведомявания или за да отговор на подадени молби, жалби, предложения;

**Чл.23.** „Нелбо“ ЕАД предприема следните мерки за защита на личните данни:

1) Програмно-технически мерки по защита на личните данни в автоматизираната система на „Нелбо“ ЕАД са:

- а) надеждна и защитена идентификация и автентификация на лицата, които обработват лични данни в електронен вид чрез пароли за достъп и определени потребителски права за работа с данните; поддържане на електронен архив и редовно архивиране на информационните бази, съдържащи лични данни; поддържане на операционните системи в актуално състояние; поддържане на антивирусни програми в актуално състояние; ползване на електронен подпис.
  - б) криптографски методи и средства и защита при пренасяне на информацията, надеждна и защитена идентификация и автентификация на изпращача и на получателя на информацията и осигуряване конфиденциалност, интегритет на пренасяната информация.
  - в) Псевдонимизация на личните данни - обработването на лични данни по такъв начин, че личните данни не могат повече да бъдат свързани с конкретен субект на данни, без да се използва допълнителна информация, при условие че тя се съхранява отделно и е предмет на технически и организационни мерки с цел да се гарантира, че личните данни не са свързани с идентифицирано физическо лице или с физическо лице, което може да бъде идентифицирано;
  - г) При внедряване на нов програмен продукт за обработване налични данни следва да се съставя нарочна комисия по тестване и проверка на възможностите на продукта с оглед спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и осигуряване на максималната им защита от неправилен достъп, загубване, повреждане или унищожаване.
  - д) Набраните данни на технически носител остават на сървъри, предназначени за съхранение на базите с лични данни, а в случаите, когато се обработват на компютри извън мрежата на администратора - в отделни файлове на компютъра, като достъп до тях има само обработващият лични данни чрез съответните потребителски имена и пароли.
- 2) физически – система от мерки по защита на сградите, помещенията и съоръженията, в които се създават, обработват и съхраняват лични данни и контрола върху достъпа до тях; физическата защита на личните данни е организирана, като елемент на общата физическа защита на сградите и работните помещения при строг контрол на достъп до тях /СОТ, картотечни шкафови с ограничен достъп/;
- 3) организационни и административни – регламентирани с настоящата политика, заповеди на Изпълнителния Директор на „Нелбо“ ЕАД, длъжностни характеристики и всички други вътрешно фирмени документи.
- 4) нормативни - предвидени в законови и подзаконови нормативни актове.

#### **Раздел пети ДЛЪЖНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ.**

**Чл.24.** Служителите от „Нелбо“ ЕАД са длъжни да спазват и изпълняват тази политика, в съответствие със задълженията им вменени в длъжностните им характеристики и/или заповеди на Изп. Директор на „Нелбо“ ЕАД.

**Чл.25.** Със Заповед Изпълнителният директор на „Нелбо“ ЕАД определя лицата по защита на информацията - във всеки офис в гр. София и в страната едно лице, осигуряващо административната организация, като лицето, осигуряващо техническите ресурси, прилагани за обработка на личните данни, ще бъде в централен офис – ИТ специалист.

**Чл.26.** Лицата по защита на информацията има следните правомощия:

1) По осигуряване административна организация:

- а/ информира и консултира администратора или обработващия лични данни и служителите, които извършват обработване, за техните задължения по настоящата политика, ЗЗЛД и подзаконовите актове по прилагането му, както и Регламент 2016/679 ;



б/ наблюдава спазването на нормативните разпоредби за защитата на данни и на политиката на администратора или обработващия лични данни по отношение на защитата на личните данни, включително, повишаването на осведомеността на персонала, участващ в операциите по обработване;

в/ поддържа връзка с Комисията за защита на личните данни при необходимост;

2) По осигуряване техническите ресурси, прилагани за обработка на личните данни;

а/ контролира спазването на правата на потребителите във връзка с програмно-техническите ресурси за тяхната обработка;

б/ следи за спазване на организационната процедура за обработване на личните данни, включваща време, място и ред при обработване, като чрез регистрация на всички извършени действия с регистрите в компютърната среда.

в/ следи за спазване на реда за съхраняване и унищожаване на информационни носители;

г/ определя ред при задаване, използване и промяна на пароли, както и действията в случай на узнаване на парола и/или криптографски ключ;

д/ следи за провеждане на редовна профилактика на компютърните и комуникационните средства, включваща и проверка за вируси, за нелегално инсталиран софтуер, на целостта на базата данни, както и архивиране на данни, актуализиране на системната информация и др. ;

е/ провежда периодичен контрол за спазване на изискванията по защита на данните и при открити нередности взема мерки за тяхното отстраняване.

д/ контролира спазването на правата на потребителите във връзка с програмно-техническите ресурси за тяхната обработка;

**Чл.27.** Служителите, обработващи лични данни на „Нелбо“ ЕАД, са длъжни:

1. да обработват лични данни законосъобразно и добросъвестно;

2. да използват личните данни, до които имат достъп, според служебните си задължения съобразно целите, за които се събират и да не ги обработват допълнително по начин, несъвместим с тези цели;

3. да актуализират регистрите на личните данни (в случаите, в които Нелбо е администратор и е приложимо, след подадено заявление от субекта на лични данни);

4. да заличават или коригират личните данни, когато се установи, че са неточни или непропорционални по отношение на целите, за които се обработват (ако е приложимо);

5. да поддържат личните данни във вид, който позволява идентифициране на съответните физически лица за период не по-дълъг от необходимия за целите, за които тези данни се обработват;

**Чл.28** (1) За неспазването на разпоредбите на настоящата политика служителите на „Нелбо“ ЕАД носят отговорност по Закона за защита на личните данни и подзаконовите актове по прилагането му, както и Регламент 2016/679 ;

## Раздел шести

### ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИ ЛИЧНИ ДАННИ НА ТРЕТИ ЛИЦА

**Чл. 29** „Нелбо“ ЕАД се задължава без изричното съгласие да не предоставя лични данни на трети лица, освен когато е необходимо за изпълнение на поети договорни задължения към субекта, предоставил лични данни или във връзка със свои законови задължения, например :

- други администратори – Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на потребителите, Национална агенция по приходите, Национален осигурителен институт, ДАНС, правораздавателни органи, прокуратура, Министерство на вътрешните работи, цесионери на вземания, сграда етажна собственост., Комисия за регулиране на съобщенията, Топлофикационни дружества, с които „Нелбо“ ЕАД има сключен договор за дялово разпределение на топлинна енергия в СЕС и същите му предоставят данни за абонатите, съобразно Закона за енергетиката и Договори между „Нелбо“ ЕАД, Топлофикационните дружества и други възложители на услугата дялово разпределение на енергия.

- Обработващи на лични данни – лица, които обработват лични данни от името „Нелбо“ ЕАД като Администратор по силата на договор: външни адвокати, правни кантори и консултанти, счетоводни кантори и лица, предоставящи счетоводни услуги, които имат сключени договори с „Нелбо“ ЕАД, външни одитори, мобилни оператори, доставчици на SMS услуги, лица, оказващи съдействие на „Нелбо“ ЕАД във връзка с обслужването и събирането на вземания, пощенски оператори- доставчици на пощенски услуги, органи, институции и лица, на които „Нелбо“ ЕАД има задължение да предостави лични данни по силата на действащото законодателство; лица, предоставящи услуги по архивиране на информация / на хартиен или електронен носител/ -индексиране или унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител.

Възможно е някои от изброените получатели да са установени извън Европейското икономическо пространство. В тези случаи това става при едно от следните условия: субекта е дал изрично съгласие, предаването е необходимо за изпълнение на договор, между субекта и „Нелбо“ ЕАД или за изпълнение на преддоговорни мерки, взети по искане на Субекта или предаването е необходимо за сключване на договор или изпълнение на договор, сключен в интерес на субекта.

2.) Лица, обработващи данните от свое име – Администратори на лични данни, където „Нелбо ЕАД е „обработващ лични данни“ :

**Чл. 30** „Нелбо“ ЕАД не носи отговорност, в случай че попълнените данни от Клиента са неверни и с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреда на трето лице.

**Чл. 31** Справки за потребление или липса на такова на топлинна енергия и енергия за подгряване на битово горещо водоснабдяване, се предоставят с надлежно идентифициране на правоимаща страна, като личните документи се връщат незабавно след сверяване.

**Чл. 32** (1) Документи, включващи лични данни на клиенти и/или служители на „Нелбо“ ЕАД не се изнася извън сградата на администратора. Никое оправомощено или трето лице няма право на достъп до кадровите досиета на персонала и клиентите на дружеството, освен ако същото е изисквано по надлежен път от органи на надзора или на съдебната власт (Комисия за финансов надзор, съд, прокуратура, следствени органи и др.). Достъпът на тези органи до личните данни на лицата е правомерен.

(2) Надлежен е начина, при който съответният орган е изискал досие или данни, съдържащи се в него на клиенти и/или служители на дружеството, писмено с изрично искане, отправено до и прието от изпълнителния директор на „Нелбо“ ЕАД.

(3) Не се изисква съгласие на лицето, ако обработването на неговите лични данни се извършва само от или под контрола на компетентен държавен орган за лични данни, свързани с извършване на престъпления, на административни нарушения и на непозволени увреждания. На такива лица се осигурява достъп до личните данни, като при необходимост им се осигуряват съответни условия за работа в помещение на дружеството.

(4) Правомерен е и достъпът на ревизиращите държавни органи, надлежно легитимирани се със съответни документи - писмени разпореждания на съответния орган, в които се посочва основанието, имената на лицата, като за целите на дейността им е необходимо да им се осигури достъп до кадровите досиета на персонала или клиентите.

(6) Решението си за отказване достъп до лични данни за съответното лице администраторът съобщава на третите лица в 30-дневен срок от подаване на молбата, респ. Искането.

**Чл. 33.** Адресът, на който се приемат молби за достъп и предоставяне на лични данни от Нелбо ЕАД е както следва: гр. София ж.к. Бели Брези ул. Хайдушка гора №58, или на електронен адрес: [office@nelbo.com](mailto:office@nelbo.com)

## Раздел седми

### ДЕЙСТВИЯ ЗА ЗАЩИТА ПРИ АВАРИИ И БЕДСТВИЯ

**Чл. 34.** „Нелбо“ ЕАД предприема превантивни действия при защита на личните данни в случай на настъпили бедствия и аварии. Изпълняват се основните задължения по плана на „Нелбо“ ЕАД за защита при бедствия със специализираните си части за действия при наводнения, пожари или други инциденти, застрашаващи живота и здравето на хората. При настъпили критични ситуации, правилото е спасяване на човешки животи и последващи действия за опазване и защита на личните данни.

Конкретни действия при настъпили бедствени ситуации:

- защита от пожари – при задействане на пожароизвестителната система и установяване на пожар, се започва незабавно гасене със собствени средства /пожарогасители/и уведомяване на съответните органи; Евакуация на служители и посетители от сградата. Като превантивна мярка за опазване на личните данни, същите е необходимо да се съхраняват в метални шкафове.

- защита от наводнения - предприемат се незабавни действия по ограничаване на разпространението, както и се изпомпва водата или загребва със собствени подръчни средства; евакуират се служители и посетители. Като превантивна мярка за опазване на личните данни, същите е необходимо да се съхраняват в шкафове.

- при други възможни критични ситуации, служителите работещите с лични данни е необходимо да прилагат по-горе цитираната превантивна мярка.

## Раздел осми

## **АВТОМАТИЗИРАНО ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ ПРИ ОБРАБОТВАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ И ПРОФИЛИРАНЕ**

**Чл.35.** Към настоящия момент „Нелбо“ ЕАД не взема решения, основаващи се единствено на автоматизирана обработка, включваща профилиране. Всички клиенти ще бъдат информирани, ако дружеството промени своята практика.

### **Раздел девети ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКИТЕ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ**

За всички извършени промени в тази политика за поверителност и защита на личните данни „Нелбо“ ЕАД ще информира на сайта си на адрес [www.nelbo.com](http://www.nelbo.com). Новите документи ще бъдат налични и във всеки офис на „Нелбо“ ЕАД.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на дружеството „Нелбо“ ЕАД на 23.05.2018г. и влиза в сила от 25.05.2018г.

§ 2. За неуредените в тази инструкция въпроси се прилагат разпоредбите на действащата нормативна уредба на територията на РБ и Съюза

§ 3. Контролът по прилагането и спазването на тази инструкция се осъществява от представляващия администратора на лични данни

#### **Информация за контакти в Нелбо ЕАД, относно опазване на личните данни:**

Нелбо ЕАД

гр. София ж.к Бели брези, ул. Хайдушка гора 58

[office@nelbo.com](mailto:office@nelbo.com)

Длъжностно лице по защита на личните данни: Анна Николова

Тел: 02 969 12 24

#### **Информация за контакт с надзорен орган по защита на личните данни в Република България:**

Комисия за защита на личните данни

бул. “Проф. Цветан Лазаров” № 2

1592 София

Електронна поща: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)

Интернет страница: [www.cdpd.bg](http://www.cdpd.bg)

