ПОЛИТИКА НА „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Общи положения

Чл. 1. (1) Във връзка с предоставянето на своите услуги и извършването на дейности „Електрохолд Продажби“ ЕАД (ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ) обработва като администратор личните данни на своите клиенти – физически лица, както и личните данни на други физически лица, посочени по-долу („Субекти на данни“), в съответствие с предвидените в тази Политика за защита на личните данни на „Електрохолд Продажби“ ЕАД („Политика/та“) правила и принципи.

(2) Седалището и адресът на управление на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ са: гр. София 1113, район Изгрев, бул. „Цариградско шосе“ № 28, Изток Плаза, ЕИК 175133827, тел.: **0700 10 010**, електронен пощенски адрес sales@electrohold.bg.

Чл. 2. (1) Всички термини, използвани в тази Политика, имат значението определено в Общите условия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД („Общите условия“) и прилагани от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ в отношенията му с клиентите в качеството му на Краен снабдител и Доставчик от последна инстанция, както и в договорите за покупко-продажба на електрическа енергия по свободно договорени цени, освен ако тук изрично не е предвидено друго.

(2) Клиент на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ („Клиент“) по смисъла на тази Политика е всяко лице, използващо предоставяни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ услуги.

(3) Контрагент, доставчик или партньор на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ („Партньор“) по смисъла на тази Политика е всяко лице, което има взаимоотношения с на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ по силата на споразумение за доставка на материали, предоставяне на услуги или извършване на други дейности от името на или в полза на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Длъжностно лице по защита на данните

Чл. 3. (1) Длъжностното лице по защита на данните (ДЛЗД) на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ по смисъла на чл. 37-39 от 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 (Регламент), е единната точка за контакт за всички Субекти на данни във връзка с упражняването на правата им съгласно тази Политика и приложимото законодателство за защита на личните данни, свързани с обработваните от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ техни лични данни.

(2) Субектът на данни може да адресира всички свои искания и въпроси, свързани с упражняване на правата му по защита на личните му данни, до посоченото ДЛЗД.

(3) Координатите за връзка с ДЗЛД на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ са:

Име: Лазар Чифлигаров

Електронен пощенски адрес: privacy@electrohold.bg

Адрес за кореспонденция гр. София 1113, район Изгрев, бул. „Цариградско шосе“ № 28, Изток Плаза

Телефон за контакт: +35928958075

Субекти на данните

Чл. 4. ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ има право да събира и обработва информация относно следните категории физически лица (Субекти на данни):

1. Клиенти – физически лица;

2. Партньори - физически лица;

3. Представители на Клиенти и/или Партньори (Представители), както следва:

- Пълнолетни лица от домакинството на Клиенти и/или Партньори;
- Пълнолетни лица с родствена връзка с Клиенти и/или Партньори;
- Домоуправители, председатели на етажна собственост, управители на сдружения на собствениците и други лица, упълномощени от Общото събрание на етажната собственост - за сгради в режим на етажна собственост;

- Кметове на населени места;
- Законни представители или други служители, представляващи Клиенти и/или Партньори пред ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;
- Пълномощници;
- Трети лица в качеството им на свидетели или длъжностни лица във връзка с действия, отнасящи се до изпълнение на лицензионните и нормативните задължения на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

4. Други лица, които упражняват правата и задълженията на Клиенти и/или Партньори:

- при изрично писмено съгласие от собственика/титуляря на вещното право на ползване на имот, дадено пред ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или пред нотариус с нотариална заверка на подписа, такива лица да бъдат Клиенти и/или Партньори за определен срок;
- наследници на Клиенти и/или Партньори;
- продавачи и купувачи на имот/Обект;
- ползватели, наематели и наемодатели на имот/Обект;

5. потенциални Клиенти и/или Партньори и Представители на потенциални Клиенти и/или Партньори - включително, но не само на лица, подали заявление за покупко-продажба на електрическа енергия или по друг начин изразили намерение за сключване на договор с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

6. бивши Клиенти и/или Партньори и Представители на бивши Клиенти и/или Партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

7. Физически лица, посочени като лица за контакт по договори с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

8. други лица, различни от посочените по-горе, които влизат в контакт с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или отправят, пряко или непряко, претенции към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Категории лични данни

Чл. 5. Информацията (категориите лични данни), която ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ обработва относно Субектите на данните съобразно тази Политика, може да включва:

- Идентификационни данни: имена по документ за самоличност; ЕГН/ЛНЧ/Служебен номер/номер по БУЛСТАТ (за физически лица); клиентски номер; абонатен номер; адрес (постоянен, настоящ, за кореспонденция); месторождение; възраст; данни за документ за самоличност; пол; ДДС номер; идентификационни данни за осъществяване на достъп до персонални профили в онлайн системи на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ (потребителско име; адрес на електронна поща; парола за достъп; оторизационен код); IP адреси;
- Данни за контакт: телефонни номера; факс номера; адреси на електронна поща; физически адреси за кореспонденция; други данни за контакт/ кореспонденция, предоставени от Субекта на данни (включително контакти в Instant Messaging системи и др. под.);
- Допълнителна информация за еднолични търговци: фирма, ЕИК, седалище и адрес на управление;
- Допълнителна информация за Представители на Клиенти и/или Партньори: информация, кого представлява Представителят с информация за представлявания Клиенти и/или Партньори; семейно положение; родствени връзки; данни за родители/ настойници/ попечители; тип членове на домакинство; позиция/ длъжност; месторабота; качество (вид законен представител, пълномощник, служител, съдружник в неперсонифицирано дружество); промени в и история на промените в законното представителство; пълномощни; информация за представителната власт; информация за оттегляне или изтичане на действието на упълномощаването, договори за дружества по ЗЗД, информация за собствениците на Клиента и/или Партньора (ако същият е юридическо лице или неперсонифицирано дружество) – напр. информация за съдружници/ акционери, брой и вид притежавани дялове/ акции и др. под.;
- Договорна и финансова информация: договор и номер и дата на сключване на договор; информация за и дати на изменение и прекратяване на договор; клиентски (абонатен) номер;

номер на електромер; точка на измерване; показания и снимки с показания на СТИ; номера и съдържание на фактури; информация за възникване, характер и размер на задължения (вкл. и лихви); извършени плащания; информация и история за грешно преведени суми; информация за разсрочени плащания; информация за свързани лица и неплатени задължения на свързани лица за един и същ Обект; погасяване на задължения; информация за банкова сметка на Клиента и/или Партньора ; информация за платени банкови гаранции или парични суми в полза на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ (размер, основание, дата на плащане и др. под.); информация за застраховки;

- Информация за Обекти: тип на Обекта; административен адрес на Обекта; информация и документи за собственост и/или други *вещни права*[1] върху Обекти включително, но не само разрешения за ползване на Обект, нотариални актове, удостоверения за наследници, разрешения за водоползване, разрешения за преустройство на Обекта, разрешения за поставяне на преместваеми обекти; скици, строителна документация за Обекта; документи за въвеждане в експлоатация на Обекти ; информация за промяна на предназначението на Обекта; договори за наем на Обект с декларации за съгласие от собственик на Обект; информация за напускане на Обекта респ. за промяна на собствеността и други вещни права върху Обекта;
- Информация за подадени жалби, заявления, искания, молби и сигнали (вкл. в свободен текст) и за друга кореспонденция с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, включително и информация относно обработването и статуса им и крайния резултат от обработването им;
- Информация, отнасяща се до вида и параметрите на ползваните от Клиента услуги: информация за електроразпределителното дружество, към което Клиентът е присъединен; информация дали Клиентът купува електрическа енергия по регулирани или свободно договорени цени; информация дали ползването на електроенергия от Клиента е за битови или небитови нужди; информация за временно снабдяване на Клиенти; информация дали снабдяването на Клиента е за строителни нужди;

---

[1] ***Документи, удостоверяващи вещни права***

При действащите разпоредби на Правилника за вписванията, издаван на основание чл. 116 от Закона за собствеността, в частта на чл. 42, чл. 51, относно кръга от лица, на които е допустимо да се издават незаверени преписи от вписани актове, ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ обработва документите удостоверяващи вещни права при спазване на следните правила:

1. Документите за вещни права, възникнали или изменени след 2015 г. (във формат на нотариален акт или сходен такъв), се представят на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ само за справка относно точността на данните, попълнени в заявлението за дадена услуга.

2. Документите за вещни права, възникнали или изменени преди 2015 г., могат да бъдат и във формат различен от Нотариален акт, а изложените в горепосочените документи обстоятелства да са с правна сложност, затрудняваща индивидуализирането на обекта от страна на приемащия документите служител. В такива случаи е необходимо копия от документите да бъдат представени на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ за преглед и становище от квалифициран юрисконсулт. Предоставянето на копие от документи за вещни права става с изричното съгласие на заявителя на услугата за обработка на личните му данни в документа/документите за вещни права, като заявителят е длъжен да заличи личните данни на трети лица, в случай че в съответния документ/документи има такива. При съгласие от страна на заявителя да остави копие от документа/ документите, върху него/тях се поставя печат и клиентът се подписва върху него собственоръчно. Документът се приема на хартиен носител във вида, в който е предоставен от заявителя, вкл. с частично заличени лични данни на трети лица, ако е предоставен така. В случаите когато заявителят е оставил копие от документ за справка и е напуснал търговския център, след изготвянето на становище от квалифициран юрисконсулт, но не по-късно от края на работния ден, в който е прието копието на документа, същото се унищожава от служителите на търговския център.

В случай на изменение на в Правилника за вписванията, засягащо кръга от лица, на които е допустимо да се издават незаверени преписи от вписани актове, ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ ще актуализира своята Политика за защита на личните данни.

- Информация относно „Уязвими Клиенти“: във връзка с получаване на целеви помощи за отопление към Клиент съобразно действащото законодателство (Закон за социалното подпомагане и подзаконова уредба);
- аудио и видео записи съобразно чл. 6 и чл. 7;
- Друга информация и документи: всяка друга информация и документи (декларации; становища и др.под.), които Субектите на данни, компетентни държавни органи или трети лица предоставят на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или които се генерират в рамките на сключването, изпълнението и прекратяването на договорите на Клиентите и/или Партньорите.

Аудио записи

Чл. 6. (1) В рамките, допустими от закона, ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ записва телефонните разговори (входящи и изходящи) с кол центрове и линии (телефонни номера), предназначени за обслужване на Клиенти и/или Партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.
(2) В началото на всеки телефонен разговор фактът на записване се посочва изрично по подходящ начин, както и последиците, ако Субекта на данни не желае да бъде записван. Отказът на Субекта на данни да бъде записан разговора може да доведе до незабавно прекратяване на този разговор, като това изрично се посочва в началото на разговора.
(3) Записването на телефонните разговори и съхраняването и обработването аудио записите (ведно с разкриваните в рамките на разговорите лични данни) се извършва за целите на: защита на правата и законните интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и на неговите търговски партньори при възникване на спор и необходимост от доказване изпълнението на приложимите изисквания и/или на извършването на волеизявления, при проверки от регулаторни и други контролни органи, вкл. и по съдебен ред, посочени в алинея 6.
(4) За посочените в алинея 3 цели записът се извършва с технически средства и системи без функционалности за автоматизирана обработка на личните данни (включително биометрични такива) на регистрираните в тях субекти, както и без такива за заличаване на лични данни на субектите в записа или гарантиране на пълното съответствие между самоличността на субектите в записа и субектите, които биха предявили своето право да получат копие от този запис, поради което и с цел защита правата на субектите, участващи в записа, изготвените записи не се предоставят на трети страни с изключение на посочените в алинея 6.
(5) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ съхранява аудио записите за срок до 3 (три) години. Аудио записи, които се отнасят до предоставено от Субект на данни съгласие за обработване на личните му данни, се съхраняват за целият период на действие на съответното съгласие и за срок до 3 (три) години, считано от прекратяване на действието на съгласието или съответно от оттеглянето му. Аудио записите могат да бъдат съхранявани и използвани и за по-дълъг от посочения срок в случаи на възникване на правни спорове, проверки от компетентни органи и др. под. до окончателното приключване на съответните производства.
(6) Органите на МВР, на Държавна агенция „Национална сигурност“ и други компетентни органи могат да получават достъп до и да обработват информацията, съдържаща се в аудио записите, съобразно предвидения в закона ред.

Видео записи

Чл. 7. (1) В рамките, допустими от закона, в публично достъпните помещения в центровете, предназначени за обслужване на Клиенти на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, се използват технически средства за наблюдение и контрол (включително, но не само видеокамери и средства за мониторен контрол).
(2) Дейностите по ал. 1 се извършват в съответствие с действащото законодателство.
(3) Чрез информационни табла, поставени на видно място, посетителите на центровете за обслужване на Клиенти на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и другите Субекти на данни, които могат да бъдат заснети, се уведомяват за използването на технически средства за наблюдение и контрол и за всяка друга релевантна информация във връзка със извършваното наблюдение.

(3) Записите от техническите средства за видеонаблюдение се съхраняват в регистър „Видеонаблюдение“, като съхраняването и обработването на видео записите се извършва за целите на: охрана на имуществото на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, защита на правата и законните интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и на неговите търговски партньори при възникване на спор, при проверки от регулаторни и други контролни органи, вкл. и по съдебен ред, посочени в алинея 6.
(4) За посочените в алинея 3 цели записът се извършва с технически средства и системи без функционалности за автоматизирана обработка на личните данни (включително биометрични такива) на регистрираните в тях субекти, както и без такива за заличаване на лични данни на субектите в записа или гарантиране на пълното съответствие между самоличността на субектите в записа и субектите, които биха предявили своето право да получат копие от този запис, поради което и с цел защита правата на субектите, участващи в записа, изготвените записи не се предоставят на трети страни с изключение на посочените в алинея 6.
(5) Съобразно изискванията на закона видео записите се съхраняват за срок до 2 (два) месеца от изготвянето им. Видео записите могат да бъдат съхранявани и използвани и за по-дълъг от посочения срок в случаи на възникване на правни спорове или производства, проверки от компетентни органи и др. под. до окончателното приключване на съответните производства.
(6) Органите на МВР, на Държавна агенция „Национална сигурност“ и други компетентни органи могат да получават достъп до и да обработват информацията, съдържаща се в записите от видеонаблюдението, съобразно предвидения в закона ред.

Директен маркетинг

Чл. 8. (1) При наличието на законен интерес за ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или изрично и доброволно дадено съгласие за това от страна на Субекта на данни ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, респ. на други дружества от Групата на ЕЛЕКТРОХОЛД (при спазване на законовите ограничения за обмен на такава информация) или партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ могат да обработват следните лични данни: имена; клиентски номер, абонатен номер или ЕГН; данни за контакт – телефон, адрес, адрес на електронна поща и адрес за кореспонденция; възраст; информация за изпълнението на договорите с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ; информация за типа и обема на използваните услуги, предоставяни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ; брой и вид Обекти и др. под., за целите на директния маркетинг (включително профилиране за целите на директния маркетинг) като предлагане на други стоки и услуги, включително предлагане на оферирани от други лица стоки и/или услуги, извършване на допитвания, анкети и др. с оглед подобряване качеството на предоставяните услуги и др. под. съобразно обхвата на конкретно посочената цел или даденото съгласие.
(2) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ може да превъзлага дейности по обработване на личните данни относно Субекта на данни на трети лица – обработващи лични данни, които действат от името на и при стриктно спазване на инструкциите на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.
(3) Когато се обработват лични данни за целите на директния маркетинг, Субектът на данни има право по всяко време да направи възражение срещу това обработване на лични данни (включително и срещу профилиране). В тези случаи обработването на личните данни относно Субекта на данни за тези цели се прекратява.
(4) Субектът на данни има право по всяко време да оттегли дадено от него съгласие по ал. 1 за обработване на личните му данни за целите на директния маркетинг. В тези случаи обработването на лични данни относно Субекта на данни, основаващо се на даденото съгласие се прекратява.
(5) Профилиране за целите на директния маркетинг може да се извършва единствено след изрично съгласие на засегнатите Субектите на данни като се прилагат най-малко следните допълнителни гаранции за правата и интересите им: право на човешка намеса от страна на администратора; правото да изразят гледната си точка и право да оспорят решенията, базирани на профилиране.

Цели за обработване на лични данни

Чл. 9. (1) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ събира, използва и обработва по друг начин информацията по чл. 5 и чл. 6 за цели, предвидени, в Общите условия и в договорите за покупко-продажба на електрическа енергия по свободно договорени цени, които в зависимост от правното основание за обработването могат да бъдат свързани:

1. със спазване на законови задължения на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ; и/или

2. с и/или необходими за изпълнението на договорите, сключвани с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или за предприемане на стъпки по искане на Субекта на данните преди сключването на договор;

3. с легитимния интерес на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или на трети лица;

4. с предоставено съгласие за обработване на данни.

(2) Обработване на лични данни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ може да бъде извършвано за едни и същи цели едновременно на повече от едно от посочените по-горе правни основания.

Чл. 10. Целите за обработване на лични данни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, свързани със спазване на законови задължения, включват:

1. дейности по регистрация и пререгистрация на Обект с оглед доставката на електрическа енергия;

2. дейности по възлагане на заявки за прекъсване и възстановяване на захранването;

3. приемане, обслужване и управление на процеса по обслужване на сигнали, жалби, заявления за услуги, молби и други подобни, както и на рекламации и търговски гаранции (ако е приложимо), включително изготвянето на отговори по тях;

4. дейности по осчетоводяване и отчитане на получени плащания по договори, сключени с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, съобразно действащото законодателство (данъчно и счетоводно законодателство и др.);

5. получаване и администриране на подадените от електроразпределителните дружества данни необходими за определяне на дължимите от Клиентите задължения за доставената електрическа енергия;

6. дейности по уведомяване на Клиенти за просрочени задължения и за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия поради неплащане;

7. дейности по уведомяване на Клиенти, снабдявани от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ като краен снабдител, преди преустановяване на снабдяването при изпълнение на изискванията на чл. 38з от Закона за енергетиката;

8. уведомяване на Клиента, заедно с фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на електрическа енергия или на природен газ на крайните Клиенти за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година;

9. събиране на вземания, дължими към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, включително и чрез възлагане на трети лица;

10. дейности по изготвяне на корекции на сметки на Клиенти за установено нерегламентирано потребление на електрическа енергия;

11. дейности по изготвяне на корекции на сметки на Клиенти в полза на Клиенти въз основа на съдебни решения и др. под.;

12. други дейности по изпълнение на законови задължения (данъчни, счетоводни, регулаторни, лицензионни и др.) на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, включително свързани с представяне/ отчитане на информация към компетентни държавни и съдебни органи и с оказване на съдействие при проверки от компетентни органи.

Чл. 11. Целите за обработване на лични данни, свързани с и/или необходими за изпълнението на договорите или за предприемане на стъпки по искане на Субекта на данните преди сключването на договор с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, включват:

1. установяване на взаимоотношения с нови Клиенти и/или Партньори;
2. сключване, изменение, изпълнение и прекратяване на предварителни договори и договори с Клиенти и/или Партньори, включително обработка на Декларации за даване или промяна на съгласие от страна на Клиента;
3. разсрочване/отсрочване на плащания, дължими от Клиенти и/или Партньори;
4. администриране и управление на услугите, предоставяни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и обслужване на Клиенти, включително предоставяне на онлайн услуги;
5. дейности по индиректно обслужване и консултиране относно предоставяните от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ услуги чрез „Личен консултант“;
6. осъществяване на комуникация с Клиенти и/или Партньорите по повод на сключването, изменението и изпълнението на договорите и във връзка с предоставяните услуги. Проследимост, записване, поддържане на регистри и архивиране на осъществяваната комуникация с Клиенти и/или Партньори;
7. проверки по жалби и сигнали относно предоставяните услуги;
8. обработване и събиране на дължими от Клиенти плащания за предоставените услуги;
9. събиране на вземания, дължими към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, включително и чрез възлагане на трети лица;
10. възстановяване на грешно преведени суми, обезпечения и др. под.;
11. извършване на справки за потреблението на електрическа енергия;
12. управление и контрол на качеството на предоставяните от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ услуги.

Чл. 12. Целите за обработване на лични данни необходими за осъществяване на легитимните интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или на трети лица включват:
1. Легитимен интерес – (1.1.) упражняване и защита на законните права и интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ; и (1.2.) съдействие при упражняване и защита на законните права и интереси на Клиенти и/или Партньори; на други лица от Групата на ЕЛЕКТРОХОЛД; на служители на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или на други дружества от Групата на ЕЛЕКТРОХОЛД; на обработващи лични данни от името на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ лица и на търговски партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ:
a. установяване, упражняване или защита на правни претенции на посочените по-горе лица по т. (1.1) и т. (1.2), включително и по съдебен ред, в това число подаване на жалби, сигнали и др. под. към компетентните държавни и съдебни органи;
b. Предприемане на действия за преустановяване на снабдяването с електроенергия, включително уведомяване за прекъсване на снабдяването и др. под.;
c. Възлагане на трети лица на дейности по събиране на вземания;
d. Прехвърляне (цесия) на вземания, дължими към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, на трети лица;
e. Дейности по администриране и обслужване на постъпили жалби, сигнали, молби и др. под;
f. Отправяне на нотариални покани;

2. Легитимен интерес – запазване на предоставените лицензии на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ:
a. Дейности по изпълнение на поетите лицензионни задължения;
3. Легитимен интерес – анализ и планиране на политиката на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ по повод отношенията с Клиенти и повишаване качеството на услугите:
a. Анализ на дължимите към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ вземания с цел ограничаване на лошите вземания на Клиенти и/или Партньори;
b. Анализ на удовлетвореността на Клиента и планиране на дейности по повишаването ѝ и дейности по задържане на Клиенти и/или Партньори;

c. Получаване, обработване и изготвяне на отговори по подадени от Клиенти и/или Партньорите заявления, молби и др. под., несвързани с жалби и оплаквания от ползваните от Клиенти и/или Партньорите услуги;
d. Контрол, анализ и оптимизиране на бизнес процесите за подобряване на качеството на предоставяните на Клиенти и/или Партньорите услуги;
4. Легитимен интерес - Вътрешна отчетност:
a. Управление и архивиране на подадените от електроразпределителните дружества към ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ данни, необходими за определяне на дължимите от Клиенти и/или Партньорите задължения;
b. Извършване на разплащания в рамките на Групата ЕЛЕКТРОХОЛД;
c. Поддържане и актуализиране на база данни с Обектите за снабдяване;
d. Справки и отчети, свързани с цялостното представяне на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Предоставяне на лични данни и последици при отказ да се предоставят на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ

Чл. 13. (1) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ ясно обозначава във всички свои бланки на заявления, искания, протоколи и други формуляри (електронни и на хартия) дали посочването/ предоставянето на съответните данни и/или документи е задължително или договорно изискване, или изискване необходимо за сключването на договор.
(2) При необходимост от допълнителни разяснения всеки Субект на данни може да поиска такива в търговските обекти, обслужващи ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, или да се обърне към ДЛЗД на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.
(3) Отказът за предоставяне на данни и документи, посочени като задължителни, може да представлява непреодолима пречка пред сключването на договор с ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, пред предоставянето на услуга от страна на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, пред удовлетворяването и изпълнението на подаваните искания, заявления, молби, сигнали и др. под, която освобождава ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ от отговорност за неизпълнение.
(4) Отказът за предоставяне на данни и документи или предоставянето на неверни такива може да доведе до невъзможност за предоставяне на съответните услуги или до спиране на достъпа до услуги, предоставяни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.
(5) Субектите на данни не следва да предоставят на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ каквито и да е специални категории данни по смисъла на чл. 9 и чл. 10 от Регламента (а именно: лични данни, разкриващи расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения или членство в синдикални организации, генетични данни, биометрични данни, данни за здравословното състояние или данни за сексуалния живот или сексуалната ориентация на физическото лице; и лични данни, свързани с присъди и нарушения или със свързаните с тях мерки за сигурност).

Други източници на лични данни

Чл. 14. В някои случаи личните данни, обработвани от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, не се събират или получават директно от Субекта на данните, за когото се отнасят, а от трети лица като:
1. Клиенти и/или Партньори или Представители на Клиенти и/или Партньори, различни от Субекта на данните;
2. официални публични регистри (напр. търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, имотен регистър и др. под.);
3. електроразпределителни дружества;
4. производители на електрическа енергия;
5. държавни и общински органи;
6. търговски партньори и подизпълнители на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Обработване на информация за Субекта на данни от трети лица – обработващи лични данни и предаване на лични данни на трети държави или международни организации

Чл. 15. (1) За целите, посочени в тази Политика и Общите условия, ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ може да превъзлага дейности по обработване на личните данни на Субектите на данни на трети лица – обработващи лични данни, съобразно и в рамките на изискванията на Регламента и другите приложими правила за защита на личните данни.

(2) Когато лични данни относно Субекти на данни се разкриват на и обработват от обработващи личните данни, това ще става само до степен и в обем, който е необходим за извършването на възложените им от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ задачи.

(3) Обработващите лични данни действат от името на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и са задължени да обработват личните данни само и единствено при стриктно спазване инструкциите на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ като няма да имат право да използват или да обработват по какъвто и да е друг начин информация относно Субектите на данни за други цели освен за целите, посочени в тази Политика.

(4) Предаване на лични данни, които се обработват или са предназначени за обработване след предаването от трета държава или на международна организация, се осъществяват при спазване от страна на администратора и обработващия лични данни на условията по глава V на Регламента, включително във връзка с последващи предавания на лични данни от третата държава или от международната организация на друга трета държава или на друга международна организация.

Категории получатели на лични данни

Чл. 16. ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ се задължава да не разкрива лични данни относно Субекта на данни, за заявените или ползваните от Субекта на данни услуги, и да не предоставя събраната информация на трети лица, освен в случаите когато:

1. това е необходимо за изпълнение на законово задължение на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ към:

a. компетентни държавни и общински органи;
b. електроразпределителни дружества;
c. Българска фондова борса;
d. Централен депозитар;
e. производители на електроенергия;

2. това е изрично предвидено в Политиката и в Общите условия:

a. обработващи личните данни лица;
b. получатели на прехвърлени от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ вземания (цесионери);
c. подизпълнители при предоставянето на услугите на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;
d. собственици или титуляри на вещното право на ползване на имоти, които са предоставили съгласие на субекта на данните да бъде потребител на електрическа енергия за определен срок в тези имоти;

3. това е необходимо за сключването, изменението, изпълнението или прекратяването на договорите:

a. банки и доставчици на платежни услуги (напр. за целите на извършваните разплащания между ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ и Клиенти и/или Партньорите);
b. пощенски оператори;
c. нотариуси;
d. търговски партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;
e. други лица, предоставили изискваните от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ идентификационни данни, при заплащането и получаването на издадени от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ фактури или при изпълнение на услуги от разстояние посредством телефонната линия или интернет портала на дружеството;

4. Субектът на данни е дал изричното си съгласие:
a. търговски партньори на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;
b. други лица, изрично предвидени в съответното съгласие.
5. това е необходимо за защита на правата или законните интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, на трети лица или на Субекта на данни:
a. държавни и съдебни органи;
b. частни и държавни съдебни изпълнители;
c. адвокати;
d. одитори;
e. нотариуси;
f. вещи лица и др. под.;
g. собственици или титуляри на вещното право на ползване на имоти, които са предоставили съгласие на субекта на данните да бъде потребител на електрическа енергия за определен срок в тези имоти;
6. това е необходимо в други предвидени в закона случаи.

Период на съхранение на информацията

Чл. 17. (1) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ може да обработва и съхранява информация относно Субекта на данни до постигане на съответните цели. В случаите на сключен договор лични данни могат да се обработват през целия период на действие на договора, както и за срок до 5 (пет) години след прекратяване на договора, освен в случаите, когато се изисква по-дълго запазване на съответна информация съобразно изискванията на действащия закон или настоящата Политика.
(2) ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, съобразно вътрешните си правила и приложимото законодателство, ще има правото да обработва и съхранява информация относно Субекта на данни в следните срокове:
1. Личните данни на Субектите на данни, свързани със и/или съдържащи се в документи/ носители на информация, за които са налице нормативно установени срокове за съхранение (счетоводни документи; документи, информация и други записи, свързани с данъчния контрол и др.), ще се съхраняват за сроковете, предвидени в действащото законодателство, освен ако по-долу не е предвиден по-дълъг срок за съхранение за съответните документи/ носители на информация;
2. За срок до 15 (петнадесет) години ще се съхраняват личните данни на Субектите на данни, свързани с и/или съдържащи се в:
a. Досиетата за индивидуалното обслужване на Клиенти и/или Партньори;
b. Приемо-предавателни протоколи;
3. За срок до 5 (пет) години ще се съхраняват личните данни на Субектите на данни, свързани със и/или съдържащи се в документация, отнасяща се до:
a. формиране на цени за предоставяните услуги, включително срокове и начин на плащане (напр. споразумителни протоколи) и документи за платени услуги;
b. граждански и административни дела – считано от датата на окончателното приключване на съответните дела;
c. информация за корекции (констативни протоколи, жалби, становища и др. под.) – считано от извършването им;
4. За срок до 5 (пет) години ще се съхраняват данните, свързани със и/или съдържащи се в документация, отнасяща се до:
a. кореспонденция по правни въпроси с Клиенти и/или Партньори и институции, която не е част от досиетата по граждански и административни дела (включително, но не само жалби, досиета по жалби, молби, становища по молби, становища по жалби, заявки и заповеди за прекъсване, уведомителни писма и др. под.), информация относно вземанията на

ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, както и актове, издадени от институции (бележки, уведомления, разпореждания и др. под.); и др. под.;

5. За срок до 3 (три) години ще се съхраняват данните, свързани със и/или съдържащи се в документация, отнасяща се до:

а. Изпълнението и проследяване качеството на изпълнение на договорите с Клиенти и/или Партньорите – заявления, заявки и др. под. за извършени услуги; доклади и др.

(3) Ако по закон или друг нормативен акт (включително, но не само нормативни актове в областта на данъчното и счетоводното законодателство) се изисква съхраняването на съответна информация и/или съответните документи или други носители на информация за по-дълъг срок от посочения в ал. 2, за съхранението им ще се прилага нормативно установеният по-дълъг срок.

Права по отношение на личните данни

Чл. 18. (1) Във връзка с обработването на личните данни, свързани с него, всеки Субект на данни разполага със следните права, предоставени му от Регламента:

1. Право на информация – да получи информация относно извършваното обработване на личните му данни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

2. Право на достъп:

- да получи потвърждение дали се обработват лични данни, свързани с него;
- да получи достъп до обработваните лични данни и до детайлната информация относно обработването и правата му съобразно Регламента;

3. Правото на коригиране – да изисква коригирането или попълването на личните му данни, ако същите са неточни или непълни;

4. Правото на изтриване – да изисква изтриването на личните му данни, ако са налице основанията за това, предвидени в Регламента;

5. Право на ограничаване на обработването на личните данни – да изисква от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ ограничаване на обработването на личните му данни в рамките на предвиденото в Регламента, ако са налице основанията за това, предвидени в същия;

6. Уведомяване на трети лица – право да изисква от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ да уведоми третите лица, на които са били разкрити личните му данни за всяко извършено коригиране, изтриване или ограничаване на обработването на личните му данни, освен ако това е невъзможно или изисква несъразмерно големи усилия от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ;

7. Право на преносимост на данните – да получи личните данни, които го засягат и които той е предоставил на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, и да прехвърли тези данни на друг администратор без възпрепятстване от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Правото на преносимост на данните се прилага, когато са изпълнени едновременно следните две условия:

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

Ако е технически осъществимо Субектът на данни има право да получи пряко прехвърляне на личните данни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ към друг администратор. Правото на преносимост на данните може да бъде упражнено по начин, по който не влияе неблагоприятно върху правата и свободите на други лица;

8. Права при автоматизирано вземане на индивидуални решения, включително профилиране – да не бъде обект на автоматизирано решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване (т.е. обработване без човешка намеса), включително профилиране по смисъла на Регламента, което поражда правни последствия за Субекта на данни или по подобен начин го засяга в значителна степен, освен ако не са налице предвидените в Регламента основания за това и са предвидени подходящи гаранции за защита правата и свободите и легитимните интереси на Субекта на данни. Такива гаранции са най-малко правото на човешка

намеса от страна на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ, правото на Субекта на данни да изрази гледната си точка и да оспори решението.
Ако такова решение, включително профилиране, бъде вземано спрямо Субекта на данни, за всеки конкретен случай Субектът на данни има правото и ще получи от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ отделно съществена информация относно използваната логика, значението и предвидените последствия от това обработване за него, както и за начина на упражняване на правата по тази точка;

9. Право на оттегляне на съгласието за обработване –когато обработването на личните данни се основава единствено на дадено от Субекта на данни съгласие, същият може да оттегли съгласието си по всяко време. Такова оттегляне не засяга законосъобразността на обработването въз основа на даденото съгласие до момента на оттеглянето му;

Право на възражение

Чл. 19. (1) Субектът на данни има по всяко време и на основания, свързани с неговата конкретна ситуация, право да възрази срещу обработването на лични данни, отнасящи се до него, включително срещу профилиране по смисъла Регламента, което се основава на обществен интерес, упражняване на официални правомощия или на легитимните интереси на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или на трета страна.
(2) В тези случаи ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ прекратява обработването на личните данни, освен ако не докаже, че съществуват убедителни законови основания за обработването, които имат предимство пред интересите, правата и свободите на Субекта на данни, или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

Чл. 20. (1) Субектът на данните може да упражни правата си, свързани със защита на личните данни като отправи съответно писмено искане към ДЛЗД на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ – подадено лично от Субекта в център за обслужване на Клиенти на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ или чрез нотариално заверено искане, изпратено по пощата.
(2) Искането по ал. 1 може да бъде упражнено и по електронен път, като за целта същото трябва да е подписано от Субекта на данни с квалифициран електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги и чл. 3, т. 12 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО, и да се изпрати до ДЛЗД на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ на адреса на електронна поща, посочен в чл. 3, ал. 3.
(3) Субектът на данните може да упражнява правата, свързани с личните му данни, лично или чрез изрично упълномощено от него лице (с нотариално заверено пълномощно).

Право на жалба до надзорен орган

Чл. 21. Всеки Субект на данни има право да подаде жалба до надзорен орган по защита на личните данни, по-специално в държавата членка (на ЕС/ЕИП) на обичайното си местопребиваване, мястото си на работа или мястото на предполагаемото нарушение, ако счита, че обработването на лични му данни нарушава разпоредбите на Регламента или на други приложими изисквания за защита на личните данни.

Надзорен орган в Република България

Чл. 22. Надзорен орган в Република България е:
Комисия за защита на личните данни
Адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2
Уебсайт: https://www.cpdp.bg/.

Ограничения на правата

Чл. 23. Обхватът на правата на Субектите на данни и на задълженията на ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ във връзка с тези права може да бъде ограничен чрез законодателна мярка от правото на ЕС или на държава членка, което се прилага спрямо ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Разяснения и допълнителна информация

Чл. 24. Субектът на данните може да получи разяснения относно съдържанието, основанията за възникване, начина на упражняване на правата си по тази Политика, както и всякаква допълнителна информация във връзка с правата си при обработването на лични данни от ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ от ДЗЛД.

Условия, приложими за съгласието на лице под 14 г. във връзка с услуги на информационното общество

Чл. 25. В случаите, когато основание за обработването на личните данни на Субект на данни е изричното му съгласие и това обработване е свързано с прякото предлагане на услуги на информационното общество на Субект на данни, който е под 14 г., обработването на личните данни на такъв Субект на данни се извършва единствено след дадено съгласие и от родителя/ настойника/ попечителя на този Субект на данни.

Икономическа Група

Чл. 26. Икономическата Група, в която е включено ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ по смисъла на настоящата Политика включва всички клонове, представителства и дъщерни дружества на Дружеството, което има контрол по смисъла на § 1в от допълнителните разпоредби на Търговския закон върху „Електрохолд Продажби“ ЕАД, както и всички негови клонове, представителства и дъщерни дружества. „Дъщерно дружество“ по смисъла на тази Политика е всяко дружество, в което Дружеството, което има контрол по смисъла на § 1в от допълнителните разпоредби на Търговския закон върху „Електрохолд Продажби“ ЕАД, притежава пряко или косвено (посредством едно или повече други дъщерни дружества) дялове или акции и/или е оправомощено, пряко или непряко да упражнява контрол. В случай на промяна на собствеността или правоприемство (включително, но не само прехвърляне на търговското предприятие; прехвърляне на акции; преобразуване чрез сливане, вливане, отделяне, разделяне, промяна на правно организационната форма и др. под.) Икономическата Група ще обхваща всички посочени по-горе образувания (клонове, представителства, дъщерни дружества) на последващия приобретател/правоприемник (един или повече) на активите на Дружеството, което има контрол по смисъла на § 1в от допълнителните разпоредби на Търговския закон върху ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ.

Тази Политика за защита на личните данни е съставена от „Електрохолд Продажби“ ЕАД в качеството му на администратор на лични данни с оглед изпълнение на задълженията му за предоставяне на информация на субектите на данни по чл. 13 и чл. 14 от 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).

Тази Политика за защита на личните данни е утвърдена от Управителния съвет на „Електрохолд Продажби“ ЕАД и е в сила от 03.10.2025 г.