ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

В сила от 01.12.2026 г. Тази политика обяснява какви лични данни обработва „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД, защо, колко време ги пази и какви са Вашите права. Тя допълва Раздел X от Общите условия (версия 2.0).

1. Кой отговаря за данните Ви

Администратор на личните данни е „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД, ЕИК 204439559, гр. Казанлък, ул. „Ген. Столетов“ № 11, ап. 2. По всички въпроси за личните данни: info@nastech.bg, +359 89 9095626 или писмено на адреса на дружеството.

2. Какви данни обработваме

Категория	Данни	Откъде ги получаваме
Идентификация	три имена, ЕГН (ЕИК за фирми), адрес, данни от документ за самоличност при сключване на договора	от Вас
Контакт	мобилен телефон, e-mail, адрес за кореспонденция и адрес на услугата	от Вас
Уведомления	изпратени SMS и e-mail съобщения – дата, час, номер/адрес и текст	от нашите системи
Договор и плащания	тарифен план, оборудване, дължими и платени суми, начин на плащане, банкова сметка при възстановяване на суми	от Вас, от нашите системи, от платежните доставчици
Технически данни за интернет	IP адрес и време на сесията, MAC адрес и сериен номер на оборудването, обем на трафика, технически логове	от мрежата
Телевизия	брой и вид на устройствата, едновременни потоци, IP адрес и време на достъп; активирани пакети	от телевизионната платформа
Обслужване	сигнали, рекламации, кореспонденция, записи от посещения на техник, подписани протоколи, снимки на монтираното оборудване и инсталацията (чл. 9.10 от Общите условия)	от Вас и от служителите ни
Електронно подписване	SMS код за потвърждение, IP адрес, време и запис на действията	от системата за подписване
Лице, приело оборудването	име, телефон, качество (член на домакинството, наемател, ползвател) и подпис на пълнолетното лице на адреса	от самото лице
Телефонни разговори	запис на разговорите с офиса и поддръжката, направен от телефонната централа; номер, дата и час на обаждането	от телефонната централа
Видеонаблюдение	видеозапис от камерите в офиса и на входа му; за наблюдението има поставени табели	от камерите
Посетители на сайта	данни от бисквитки – вж. Политиката за бисквитките	от браузъра Ви

Не обработваме чувствителни данни, с едно изключение: когато поискате отстъпка за трайно увреждане, виждаме документа, който го удостоверява, и отбелязваме само, че имате право на отстъпката. Не следим кои сайтове посещавате и не анализираме съдържанието на комуникацията Ви.

Не правим копие на документа за самоличност – данните се вписват в договора и документът Ви се връща веднага.

3. Защо ги обработваме и на какво основание

Цел	Основание
Сключване и изпълнение на договора: активиране, поддръжка, фактуриране, уведомления за услугата и за задължения	изпълнение на договор – чл. 6, пар. 1, б. „б“ от Регламент (ЕС) 2016/679
Счетоводство и данъци; задължения по Закона за електронните съобщения, вкл. съхранение на данни по чл. 251б и съдействие на компетентните органи	законово задължение – б. „в“
Сигурност на мрежата, предотвратяване на измами и неразрешено ползване на телевизионния сигнал, събиране на вземания, защита при спорове	законен интерес – б. „е“
Запис на телефонните разговори – за доказване на подадени сигнали, заявки и уговорки и за качество на обслужването	законен интерес – б. „е“; ако не желаете запис, може да се обърнете към нас писмено или в офис
Видеонаблюдение в офиса – за охрана на служителите, посетителите, касата и имуществото	законен интерес – б. „е“
Оферти и новини по SMS и e-mail	Вашето съгласие – б. „а“; може да го оттеглите по всяко време

Без данните за идентификация и контакт не можем да сключим договор и да предоставяме услугите. Съгласието за маркетинг е по избор и отказът не влияе на договора.

4. Колко време пазим данните

Данни	Срок
Счетоводни документи и фактури	10 години; документи за данъчен контрол – 5 години след изтичане на давността за задължението
Договори, анекси, протоколи	5 години след прекратяването им
Рекламации, сигнали, констативни протоколи	3 години след приключването им
Данни за трафик по чл. 251б от ЗЕС	6 месеца
Други технически логове; данни за достъпа до телевизията	до 12 месеца
Записи на телефонни разговори	до 12 месеца
Видеозаписи от офиса	до 45 дни, освен ако са нужни за разследване на инцидент
Записи за изпратени уведомления	5 години
Данни за маркетинг	до оттегляне на съгласието, най-много 2 години от последния контакт
Записи и връщане назад в IPTV	7 дни, след което се заличават автоматично

Когато данните са нужни за висящ спор или проверка, ги пазим до приключването му.

5. На кого предоставяме данни

- държавни органи, когато закон ни задължава – съд, прокуратура, МВР, НАП, КРС, КЗП, КЗЛД;

- доставчици, които обработват данни от наше име по договор: счетоводна кантора, доставчик на SMS съобщения (само телефонен номер и текст на съобщението), куриери;
- доставчикът на системата за таксуване (IPACCT / IPBill) – системата и данните са на наши сървъри при нас; доставчикът, установен в България, има отдалечен достъп единствено за техническа поддръжка, по договор и при задължение за поверителност. Системата за обслужване на заявки (UserSide) също е на наши сървъри и доставчикът ѝ няма достъп до данните;
- банки и платежни оператори, чрез които плащате (например ePay / EasyPay) – те са самостоятелни администратори;
- дружеството – собственик на мрежата, и подизпълнители, които извършват монтаж и ремонт – само данните, нужни за работата на адреса;
- лица, на които е прехвърлено вземане или е възложено събирането му, и адвокати – при неплатени задължения.

Не продаваме лични данни. Данните се съхраняват на наши сървъри в България. Не предаваме данни извън Европейското икономическо пространство; ако това се наложи, то става само при гаранциите на глава V от Регламента.

6. Как пазим данните

Достъп до клиентските данни имат само служителите, на които е нужен за работата, с лични потребителски имена и пароли. Системите са защитени със защитни стени и резервни копия, хартиените договори се съхраняват в заключени помещения, а служителите са обвързани с поверителност. При нарушение на сигурността, което създава риск за Вас, ще Ви уведомим и ще уведомим КЗЛД в 72-часов срок.

7. Вашите права

- да получите достъп до данните си и копие от тях;
- да поискате поправка на неточни данни;
- да поискате изтриване, когато няма основание да ги пазим;
- да поискате ограничаване на обработването;
- да получите данните си в машинночетим формат или да ги прехвърлим на друг доставчик;
- да възразите срещу обработване на основание законен интерес и срещу директен маркетинг;
- да оттеглите съгласие по всяко време – с e-mail, по телефон или в офис.

Заявление се подава на info@nastech.bg, по пощата или в офис. Отговаряме до един месец; при сложни искания срокът може да се удължи с още два месеца, за което ще Ви уведомим. Услугата е безплатна, освен при явно неоснователни или повтарящи се искания. Може да поискаме да потвърдите самоличността си.

Не вземаме решения спрямо Вас само въз основа на автоматизирано обработване и не правим профилиране. Ограничаването на услугата при неплащане става по правилата на Общите условия.

8. Жалба

Ако смятате, че обработваме данните Ви неправилно, пишете ни първо на нас. Имате право и на жалба до Комисията за защита на личните данни: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, www.cpdp.bg, kzld@cpdp.bg.

9. Деца

Договори се сключват само с пълнолетни лица. Не събираме съзнателно данни на деца.

10. Промени

Актуалната политика е винаги на тази страница, с датата на влизане в сила. При съществена промяна ще Ви уведомим по реда на Общите условия.