

---

## ОБЩА КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА

на ЦЕТИН България ЕАД

за <https://cetinbg.bg/>

### I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

В ЦЕТИН България (наричана по-долу "**Дружеството**" или "**ЦЕТИН**") поверителността и сигурността на Вашите лични данни са от първостепенно значение за нас. Настоящата Обща комуникационна политика (наричана по-долу "**Политиката**") предоставя подробна информация за това как събираме, обработваме, съхраняваме, архивираме и изтриваме лични данни, получени чрез нашия общ имейл адрес [info@cetinbg.bg](mailto:info@cetinbg.bg) или чрез телефонните номера за връзка, които са публикувани на нашия уебсайт [www.cetinbg.bg](http://www.cetinbg.bg). Тя също така очертава мерките за сигурност, които прилагаме, за да гарантираме, че всички дейности по обработка на данни са в пълно съответствие с Общия регламент за защита на данните (ОРЗД) (Регламент (ЕС) 2016/679) и приложимото българско законодателство относно събирането и защитата на данните.

Тази Политика служи като правно обвързваща декларация за нашите задължения съгласно ОРЗД. Тя е предназначена да информира лицата, които осъществяват комуникация по тази Политика, за това как ще бъдат обработвани техните лични данни, техните законни права и нашите процедури за защита на данните.

Свързвайки се с нас чрез телефонни обаждания или [info@cetinbg.bg](mailto:info@cetinbg.bg), Вие се съгласявате с условията на тази Политика.

### II. АДМИНИСТРАТОР НА ДАННИ

Дружеството изпълнява ролята на администратор на данни по смисъла на ОРЗД, което означава, че ние определяме целите и средствата за обработка на лични данни, получени чрез телефонни и/или имейл комуникации.

Като администратор на лични данни, ние сме отговорни да гарантираме, че всички лични данни се обработват в съответствие със законовите задължения по ОРЗД и приложимото българско законодателство.

### III. КАТЕГОРИИ СЪБИРАНИ ЛИЧНИ ДАННИ

Когато комуникирате с нас чрез телефонни обаждания или [info@cetinbg.bg](mailto:info@cetinbg.bg), можем да събираме и обработваме различни категории лични данни, включително, но не само:

#### 3.1 Лична идентификационна информация (ЛИИ):

**Имена:** Пълно име на лицето, инициращо комуникацията.

**Данни за контакт:** Имейл адрес, телефонен номер и всички допълнителни данни за контакт, предоставени в кореспонденцията.

**Длъжност и организация:** Ако имейлът е свързан с професионални въпроси, може доброволно да бъде предоставена длъжността си или името на работодателя си.

#### 3.2 Данни, свързани със запитването:

**Съдържание на имейл:** Информацията, включена в тялото на имейла, може да съдържа подробности за Вашето запитване, жалба, заявка или обратна връзка. Това може да включва

описания на проблеми, лични мнения или информация относно предмета на Вашата кореспонденция.

**Прикачени файлове:** Всички предоставени прикачени файлове (напр. документи, изображения, файлове), които могат да съдържат допълнителни лични данни или информация.

### **3.3 Специални категории лични данни:**

В съответствие с член 9 от ОРЗД специалните категории лични данни включват чувствителни данни, като например:

- а) Данни за здравето;
- б) Расов или етнически произход;
- в) Политически възгледи;
- г) Религиозни или философски убеждения;
- д) Членство в профсъюзи;
- е) Генетични и биометрични данни за идентификационни цели;
- ж) Данни относно сексуалния живот или сексуалната ориентация на физическо лице.

Силно препоръчваме да не включвате специални категории лични данни във Вашите съобщения. В случай че такива данни бъдат получени по невнимание, ние ще предприемем незабавни стъпки за изтриването им, освен когато сме задължени по закон да запазим данните за законни цели.

## **IV. ЦЕЛИ ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ**

Личните данни, събрани чрез комуникации по тази Политика, ще бъдат обработвани за следните законни и специфични цели:

### **4.1 Отговаряне на запитвания и оплаквания:**

Ние ще използваме Вашите лични данни, за да отговорим на всички въпроси, оплаквания или искания, които изпращате по телефона или имейла. Това включва проверка на самоличността Ви, когато е необходимо, и осигуряване на подходящи последващи действия.

### **4.2 Подобряване на услуги:**

Предоставените лични данни могат да бъдат използвани за анализ на обратна връзка и запитвания за подобряване на качеството и функционалността на услугите, предлагани от ЦЕТИН България.

### **4.3 Спазване на законовите и регулаторните задължения:**

Можем да обработваме Вашите лични данни, за да изпълним законовите си задължения съгласно българското законодателство и законодателството на ЕС. Това включва отговаряне на искания от публични органи, спазване на законовите изисквания за водене на документация и улесняване на потенциални проверки или съдебни производства.

### **4.4 Защита на законните интереси:**

Когато е необходимо, можем да обработваме лични данни, за да защитим нашите законни интереси, включително предотвратяване на измами, гарантиране на мрежовата сигурност и

защита на нашите законни права в случай на спорове или искове, произтичащи от комуникация със субекти на данни.

Целите, описани по-горе, се преследват при стриктно спазване на принципите за минимизиране на данните, което означава, че обработваме само данни, които са строго необходими за предвидената цел.

## **V. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ ЗА ОБРАБОТКА**

Разчитаме на следните правни основания за обработване на лични данни съгласно тази Политика, в съответствие с член 6 от ОРЗД:

### **5.1 Законни интереси (член 6, параграф 1, буква е) от ОРЗД):**

Принципното основание за обработване на лични данни, получени чрез телефонно обаждане или имейл, е законният интерес на ЦЕТИН България да отговаря на запитвания и да обработва ефективно комуникациите. Интересът ни да поддържаме комуникация с клиенти, доставчици, бизнес партньори и други заинтересовани страни обосновава обработката на лични данни, предоставени доброволно в подобна комуникация.

### **5.2 Спазване на правните задължения (член 6, параграф 1, буква в) от ОРЗД):**

Някои лични данни може да се наложи да бъдат обработени, за да се спазят приложимите законови изисквания, като например законови задължения за докладване, отговаряне на регулаторни запитвания или съхраняване на записи, както се изисква съгласно българското законодателство.

### **5.3 Съгласие (член 6, параграф 1, буква а) от ОРЗД):**

В случаите, когато доброволно предоставите чувствителни или други данни, за които нямаме правно основание за обработка, ние ще поискаме Вашето изрично съгласие за обработка на такава информация, освен ако обработката не е оправдана от друго правно основание. Можете да оттеглите съгласието си по всяко време, като се свържете с нас, въпреки че това няма да засегне законосъобразността на обработката, извършена преди оттеглянето.

## **VI. СЪХРАНЕНИЕ НА ДАННИ**

Ние ще съхраняваме личните данни, получени чрез комуникации съгласно тази Политика, за не по-дълго от необходимото за изпълнение на целите, за които са събрани данните.

Личните данни, предоставени при запитванията, ще се съхраняват за максимум шест (6) месеца от датата на окончателната кореспонденция, освен ако законът не изисква по-дълъг период на съхранение.

В случаите, когато законовите задължения или текущи правни спорове изискват удължено съхранение, ние ще съхраняваме по сигурен начин съответните данни, докато спорът не бъде разрешен и всички законови срокове за съхранение не бъдат изпълнени.

### **6.1 Специални категории лични данни:**

В случай че специални категории лични данни бъдат инцидентно събрани чрез комуникации съгласно тази Политика, те ще бъдат незабавно изтрети, освен ако запазването не се изисква от закона. Нашата политика за съхранение на такива чувствителни данни е в пълно съответствие с ОРЗД, по-специално член 9, параграф 2, който забранява обработката на специални категории данни, освен ако не са изпълнени специфични законови условия.

## **6.2 Архивиране:**

Личните данни няма да бъдат архивирани при дългосрочно съхранение, освен ако това не се изисква за спазване на законови задължения, като например, но не само, водене на финансови записи, правни искове или одиторски цели. Всички архивирани данни ще се съхраняват сигурно с достъп, ограничен само до упълномощен персонал.

След изтичане на периода на съхранение всички лични данни ще бъдат сигурно и окончателно изтрити от нашите системи или анонимизирани, за да се гарантира, че лицата не могат да бъдат идентифицирани от данните.

## **VII. МЕРКИ ЗА СИГУРНОСТ НА ДАННИТЕ**

Ние сме въвели необходимите мерки за сигурност на данните и използваме различни технически и организационни мерки за защита на личните данни от неоторизиран достъп, промяна, разкриване или унищожаване. Те включват, но не се ограничават до:

### **7.1 Криптиране:**

Всички комуникации по тази Политика, съдържащи лични данни, изпратени до [info@cetinbg.bg](mailto:info@cetinbg.bg), са криптирани както по време на пренос, така и в покой с помощта на сигурни протоколи за криптиране. Това гарантира, че данните са защитени от прихващане по време на предаване и докато се съхраняват на нашите сървъри.

### **7.2 Контрол на достъпа:**

Достъпът до общата входяща кутия и всички лични данни, съхранявани в нея, е ограничен само до упълномощен персонал. Същият принцип се прилага и за личните данни, събрани чрез телефонни обаждания. На тези лица се предоставя достъп въз основа на принципа на най-малките привилегии, като се гарантира, че само тези, които се нуждаят от достъп за законни цели, получават разрешение.

Всички служители с достъп до лични данни са страна по споразумение за поверителност и редовно се обучават за спазване на ОРЗД и практики за защита на данните.

### **7.3 Анонимизиране и псевдонимизация:**

Когато е възможно, личните данни ще бъдат анонимизирани или псевдонимизирани, за да се намали рискът от идентифициране в случай на неоторизиран достъп.

### **7.4 Сигурност на системата:**

Системите, използвани за управление на справки за обажданията, записи (ако е приложимо) и свързаните с тях данни, са защитени, за да се предотврати неоторизиран достъп по всяко време. Използваме сигурни ИТ системи с актуални защитни стени, системи за откриване на прониквания и антивирусен софтуер за защита срещу кибератаки.

Провеждат се редовни одити на сигурността и оценки на уязвимостите, за да се гарантира, че нашите системи са защитени от потенциални заплахи.

### **7.5 Реакция при инцидент и уведомление за нарушение:**

В случай на нарушение на данните, което засяга лични данни, ние сме внедрили план за реакция при инциденти, който отговаря на изискванията на ОРЗД за уведомяване за нарушения.

Ако има вероятност нарушението да доведе до висок риск за правата и свободите на субектите на данни, ние ще уведомим засегнатите лица и съответния надзорен орган, Комисията за защита на личните данни (КЗЛД), в срок от 72 часа от узнаването за нарушението.

#### **7.6 Имейл защита:**

ние използваме стандартни приложения и протоколи за защита на имейлите, за да осигурим сигурна и надеждна имейл среда, като например антивирусен софтуер, филтриране на спам, защита от фишинг, предотвратяване на загуба на данни и откриване на зловреден софтуер.

### **VIII. СПОДЕЛЯНЕ НА ДАННИ И ОБРАБОТКА ОТ ТРЕТИ СТРАНИ**

ЦЕТИН България не споделя лични данни, получени чрез комуникации съгласно настоящата Политика, с трети лица, освен при следните обстоятелства:

#### **8.1 Доставчици на услуги:**

Можем да ангажираме доставчици на услуги, в качеството им на трети страни, които да съдействат при обработката и съхранението на справки за обажданията и имейли или да осигурят поддръжка на ИТ инфраструктурата. Тези доставчици действат като обработващи данни от наше име и са договорно задължени да се придържат към споразуменията за обработка на данни, съвместими с ОРЗД.

Тези споразумения гарантират, че:

- а) Личните данни се обработват само съгласно нашите документираны инструкции.
- б) Въведени са достатъчно мерки за сигурност за защита на личните данни.
- в) Не се осъществяват неоторизирани прехвърляния или достъп извън обхвата на споразумението.

#### **8.2 Законови изисквания:**

Можем да разкрием лични данни, когато това се изисква от закона, в отговор на искания от публични органи или във връзка със съдебни производства.

#### **8.3 Международни трансфери:**

По правило се стремим да не прехвърляме лични данни извън Европейското икономическо пространство (ЕИП). Ако се наложи такова прехвърляне, ние ще гарантираме, че са приложени подходящи предпазни мерки в съответствие с ОРЗД, като стандартни договорни клаузи (СДК) или други одобрени механизми за международен трансфер на данни.

### **IX. ПРАВА НА СУБЕКТИТЕ НА ДАННИ**

Съгласно ОРЗД имате специфични права по отношение на Вашите лични данни. Тези права са описани по-долу и можете да ги упражните по всяко време, като се свържете с нас.

#### **9.1 Право на достъп:**

Имате право да поискате копие от личните данни, които съхраняваме за Вас, заедно с информация за това как и защо се обработват.

#### **9.2 Право на коригиране:**

Ако личните данни, които съхраняваме за Вас, са неточни или непълни, имате право да поискате да ги коригираме или актуализираме без ненужно забавяне.

### **9.3 Право на изтриване (право да бъдеш забравен):**

При определени обстоятелства можете да поискате да изтрием личните Ви данни, например, ако данните вече не са необходими за целите, за които са събрани, или ако оттеглите съгласието си (когато съгласието е правното основание за обработка).

### **9.4 Право на ограничаване на обработката:**

Имате право да поискате да ограничим обработката на Вашите лични данни в конкретни ситуации, като например когато оспорвате тяхната точност или възразявате срещу обработката въз основа на нашите законни интереси.

### **9.5 Право на преносимост на данните:**

Можете да поискате да Ви предоставим Вашите лични данни в структуриран, широко използван и машинно четим формат и да прехвърлим тези данни на друг администратор, когато е възможно.

### **9.6 Право на възражение:**

Можете да възразите срещу обработването на Вашите лични данни, когато обработването се основава на нашите законни интереси, включително профилиране. Ще спрем обработката, освен ако не докажем, че обработката се основава на убедителни законни основания, които имат предимство пред Вашите интереси, права и свободи.

### **9.7 Право на оттегляне на съгласието:**

Когато обработката се основава на Вашето съгласие, можете да оттеглите съгласието си по всяко време. Това няма да засегне законосъобразността на обработката, извършена преди оттеглянето на съгласието.

### **9.8 Право на подаване на жалба:**

Ако смятате, че личните Ви данни са обработени в нарушение на ОРЗД, имате право да подадете жалба до Българската комисия за защита на личните данни (КЗЛД) или органа за защита на данните във Вашата държава на пребиваване.

## **X. ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКАТА**

Ние си запазваме правото да актуализираме или променяме тази Политика по всяко време, за да отразим промените в законите за защита на данните или нашите практики за обработка на данни. Всички актуализации ще бъдат публикувани на нашия уебсайт ([www.cetinbg.bg/privacy](http://www.cetinbg.bg/privacy)) и значителните промени могат да Ви бъдат съобщени директно по имейл или по друг подходящ начин.

Настоящата Политика е валидна от 20.09.2024 г.

Всички бъдещи промени влизат в сила незабавно.

## **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ**

Ако имате въпроси относно тази Политика и как обработваме личните данни, моля, не се колебайте да се свържете с нас.