

Декларация за поверителност

„БЪЛГАРИЯ СЕРВИЗ ГРУП“ ООД е администратор на лични данни.

България сервиз груп ООД осъществява гаранционен и извънгаранционен сервис на следните вносители на марки бяла и черна техника : Gorenje България, Денси-М, Пирамис-България, BGR Group, Технополис, Роберт Бош, Liebherr, Microvisata, Certus Mercatus Bg, AIG, Teka, LG, Ariston, Hansa, СЕБ груп и др.

Данни за контакт с България сервиз Груп ООД

Телефони : 02 9632249

Интернет страница: www.servicebg.net

С нашия Отговорника по защита на данните можете да се свържете директно тук: [1]

Ел. поща: ivan.ivanov@bgs.bg Тел: 0882 266892

Личните данни, които събираме и обработваме от вас са:

Категория лични данни:

Обикновениданни за идентификация :

Задължителни, съгласно данъчното законодателство:

трите имена, адрес;

други данни:

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

- о електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания;
- о друга обратна връзка, която получаваме от вас;
- о лични данни за контакт - адрес за контакт, телефонен номер и информация за контакт (имейл, телефонен номер);
- о видео записи, които се правят с цел подобряване на сигурността на сервизната мрежа на „България сервиз Груп“ ООД ;
- о информация за кредитна или дебитна карта, номер на банкова сметка или друга банкова и платежна информация във връзка с плащанията направени към „България сервиз Груп“ ООД през интернет сайтовете ни;
- о записи на обаждания, които са направени от и към кол център и целят подобряване на обслужването;
- о друга информация като:

данни, предоставяни през интернет страницата на дружеството;

данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от „България сервиз груп“ ООД, включително и чрез социалните мрежи.

Когато обработваме основните Ви лични данни и трафичните Ви данни, и описаните други данни за целите на предоставяне на продукти и услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения, тази обработка е задължителна, за изпълнение на тези цели.

Без задължителните данни, не бихме могли да предоставяме съответните услуги. Ако не ни предоставите данни за идентификация, не бихме могли да склучим с вас договор за стока или услуга.

Декларираме, че личните данни, които събираме, ще бъдат използвани единствено за следните цели:

За изпълнение на договор или в контекста на пред договорни отношения

Ние обработваме идентификационните Ви данни и други лични данни, за да предоставяме стоките и услугите, които сте заявили и които ползвате при нас, както и за да изпълняваме договорните и преддоговорни задължения и да се ползваме от правата по договорите, склучени с Вас.

Обработката се извършва с цел:

установяване на самоличността на клиента през всички търговски канали;

управление и изпълнение на Вашите заявки за продукти или услуги, изпълнение на договори за продукти и услуги;

изготвяне на предложение за склучване на договор;

изготвяне и изпращане на сметка/фактура за стоките и/или услугите, които купувате от нас;
за да осигурим необходимото Ви цялостно обслужване, както и да събираме дължимите суми за купените продукти и ползваните услуги;

осигуряване на сервизно обслужване, с оглед предоставяне на качествени услуги, съгласно договореното;
всякакво техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;

изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговските обекти,
изпращане на куриерски услуги с предговорена информация и проекта на договор; обслужване на отказ от сделка;

уведомление за всичко, свързано със стоките и услугите, които купувате и ползвате при нас, изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби,
предложения;

защитим и осигурим сигурността и целостта ни, на Вас и на нашите служители;

установим и/или предотвратим незаконосъобразни действия или действия в противоречия с нашите условия за съответните продукти и услуги;

долните от вашите сметки/фактури се обработват от нас за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, с цел изготвяне на общ поглед върху нашите стоки и услуги;

проучваме и анализираме клиентско потребление на нашата мрежа и нашите услуги, на основа на анонимна информация за да установим основните тенденции, да подобрим нашето разбиране за поведението на клиентите ни и да си сътрудничим с трети лица, за да разработим нови услуги за нашите клиенти;

извършване на обработка от обработващ данните при сключване на договор, възлагане, отчитане, приемане,
разплащане;

осъществяване на гаранционно и сервизно обслужване на стоки;

След Ваше съгласие

В някои случаи ние обработваме личните Ви данни, само след предварителното Ви писмено съгласие. Съгласието е отделно основание за обработване на личните Ви данни и целта на обработката е подготвяне на договори и пред договорни отношения.

Предоставените съгласия могат да бъдат оттеглени по всяко време. Оттеглянето на съгласието няма отражение върху изпълнението на договорните задължения на „България сервис Груп“ ООД. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

За да оттеглите даденото съгласие е необходимо само да използвате магазинната мрежа, сайта ни или просто данните ни за контакт.

С оглед наш легитимен интерес

Ние използваме данните Ви за идентификация (с изключение на ЕГН), данни за изготвяне на фактури (с изключение на ЕГН) с наш легитимен интерес, за да извършим основен анализ на данните Ви с цел да пригодим предлаганите от нас стоки и услуги към индивидуалните Ви потребности и да Ви предложим нови услуги, които да ги задоволяват.

Основанието, което ни дава право да обработваме вашите данни е за да спазим задължения, които са предвидени в нормативен акт, така например:

За изпълнение на нормативни задължения

Ние обработваме идентификационните Ви лични данни, за изпълнение на нормативни задължения за предоставяне на информация:

изпълнение на задължения във връзка с продажбата през интернет сайтове, предвидени в Закона за защита на потребителите;

предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;

предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и др.;

задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни актове, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство;

предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материално правни нормативни актове;

удостоверяване на възраст при пазаруване онлайн.

Представяне на информация на банкови институции, при купуване на стока през онлайн магазин и решение за плащане по банков път или пос терминал.

Следните организации/лица ще получат личните Ви данни:

Ние предаваме вашите лични данни единствено на определените от законодателството трети лица и органи - (НАП, НОИ, съдебни органи, банкови институции, държавни институции).

Не предоставяме Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверили, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на тези данни като се стремим да осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. В този случай ние оставаме отговорни за конфиденциалността и сигурността на вашите данни.

Лични данни предоставяме на следните категории получатели (администратори на лични данни):

Лица, обработващи данни от името на „България Сервиз груп “ ООД:

пощенски оператори, с оглед изпращане на пратки, съдържащи договори, допълнителни споразумения и други документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;

лица, които по възлагане поддържат оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработка на лични данни и необходим за изграждане на мрежата на дружеството и за извършване на различни услуги по отчитане, разплащане на услуги и продукти, техническа поддръжка и др.;

органи, институции и лица, на които сме длъжни да предостави лични данни по силата на действащото законодателство;

доставчици на електронни удостоверителни услуги, когато документ, свързан с предоставяне на продукт или услуга, се подписва с електронен подпис;

банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;

лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексиране и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;

лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

„България Сервиз Груп “ ООД обработва данни за :

следните вносители на марки бяла и черна техника : Gorenje България, Denси-M,Пирамис-България, BGR Group,Технополис,Роберт Бош,Liebherr, Microvisata, Certus Mercatus Bg,AIG,Teka, LG, Ariston ,Hansa , СЕБ Груп и др.

лица, предоставящи сервизна поддръжка и поемащи гаранционните условия на техниката които съдействат на „България Сервиз Груп “ ООД при продажбата на продукти и услуги и при обслужване на клиентите преди и през времетраене на договорните отношения

Лица, обработващи данните от свое име

компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – съдилища, прокуратура, различни регуляторни органи като Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на личните данни, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;

Съгласие:

Със съгласието Ви да приемете тази Декларация за поверителност (уведомление за поверително третиране на личните данни), вие ни давате разрешение да обработваме личните Ви данни само за посочените от нас цели.

Съгласието е необходимо, за да може да обработваме лични ви данни, но е необходимо да е изрично.

В случаите, когато искаме съгласие за специални (чувствителни) лични данни ние винаги ще се обосноваваме защо и как тази информация ще се използва.

Можете да оттеглите съгласието си по всяко време с попълване на Образец на форма за оттегляне на съгласие от субекта на данните (GDPR_FORM_05).

Оттеглянето на съгласието е налице, когато имаме недвусмислено волеизявление на субекта на данни или ясно изразени, еднозначни действия, с които той оттегля съгласието си за обработването на лични данни, свързани с него.

Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне. Преди да даде съгласие, субектът на данни бива информиран за това условие.

Доколкото съгласието обхваща всички дейности по обработване на данните, извършвани с една и съща цел или цели, оттеглянето на съгласието действа относно дейностите за обработване на данни, извършвани за същата цел или цели.

Предаване на личните данни на държава извън ЕС или на международна организация

„България Сервиз Груп “ ООД предава вашите лични данни на трети лица (без предварително да получи Вашето съгласие), с цел гаранционно обслужване на закупените от нас стоки.

Следните трети страни ще получат вашите лични данни за следната цел (и) като част от дейностите по обработка:

Обработваме от името на следните вносители на марки бяла и черна техника : Gorenje България,

Denси-M,Пирамис-България, BGR Group,Технополис,Роберт Бош,Liebherr, Microvisata,

Certus Mercatus Bg,AIG,Teka, LG, Ariston ,Hansa , СЕБ Груп и др.

за гаранционно обслужване

Период на съхраняване на данните

„България Сервиз Груп“ ООД ще съхранява Вашите лични данни съгласно изискванията на българското законодателство – за гаранционни цели -24 месеца /при удължена гаранция според срока на гаранция/, за счетоводни и данъчни документи – 10 години, за трудовото законодателство – 50 г., за договорни отношения, съгласно ЗЗД- до приключване на договорни отношения или 10 години, ако са данъчни и счетоводни документи, като данните ще бъдат съхранявани по следния начин: на хартиен и електронен носител.

Вашите права като субект на личните данни са следните:

Във всеки момент, докато съхраняваме или обработваме личните ви данни, Вие (според терминологията на закона - субект на данните) имате следните права:

имате право да поискате копие от Вашите лични данни от „България Сервиз Груп“ ООД и право на достъп по всяко време до личните си данни;

имате право да поискате от „България Сервиз Груп“ ООД личните си данни във вид удобен за прехвърляне на друг администратор на лични данни, или да поискате ние да го направим, без да бъдете възпрепятствани от наша страна;

имате право да поискате от „България Сервиз Груп“ ООД да коригира в едномесечен срок, неточните Ви лични данни, както и данните, които не са вече актуални;

имате право да поискате от „България Сервиз Груп“ ООД личните Ви данни да бъдат изтрити в едномесечен срок при наличието на някое от следните основания:

о личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани;

о когато сте оттеглил своето съгласие;

о когато сте възразил срещу обработването,

о когато обработването е незаконосъобразно;

о когато личните данни трябва да бъдат изтрити с цел спазването на правно задължение по правото на ЕС или правото на държава членка, което се прилага спрямо нас като администратор на лични данни;

о когато личните данни са били събрани във връзка с предлагането на услуги на информационното общество.

Можем да откажем да заличим личните Ви данни по следните причини:

о при упражняване на правото на свобода на изразяването и правото на информация;

о за спазване на законово задължение от наша страна или за изпълнението на задача от обществен интерес,

имате право да поискате от „България Сервиз Груп“ ООД да ограничи обработването на личните Ви данни, като в този случай данните ще бъдат само съхранявани, но не и обработвани. Отказът ни за ограничаване ще е изрично само в писмен вид, като сме длъжни да го мотивираме със законосъобразната причина;

имате право да оттеглите Вашето съгласие за обработката на личните Ви данни по всяко време с отделно искане, отправено до администратора;

имате право да възразите срещу определени видове обработка, като директен маркетинг (непоискани реклами съобщения);

имате право на възражение срещу автоматизирана обработка, включително профилиране;

имате право да не бъдете обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване, включващо профилиране;

при нужда да използваме Вашите лични данни за нова цел, която не е обхваната от настоящата декларация за защита на данните, ще Ви предоставим ново уведомление за защита на данните и когато, и където е необходимо, ще изискаме Вашето предварително съгласие за новата обработка.

Всички горепосочени искания ще бъдат препратени, ако има трета страна (получатели, включително извън ЕС и международни организации) при обработката на вашите лични данни.

Имате право на жалба до надзорния орган

Имате право да подадете жалба направо до надзорния орган, като компетентният за това орган е За България: Комисия за защита на личните данни, адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2 (www.cpdp.bg)

В случай, че желаете да подадете жалба относно обработката на личните ви данни чрез „България Сервиз Груп“ ООД (получатели, включително извън ЕС и международни организации), можете да го направите на посочените данни за контакт на „България Сервиз Груп“ ООД или директно на Отговорник по защита на данните (на посочените по-горе данни за контакт.)

[1]Ако се намирате извън ЕС, а субекта на данни пребивава в ЕС, посочете тук представителя за защита на данните, базиран в ЕС.