Кюстендилска вода

"Кюстендилска вода" ЕООД , гр. Кюстендил, ул. „Цар Освободител" №15

Тел.: 078 / 55 23 71; Факс: 078 / 55 23 72; Email: office@kyustendilskavoda.com; Web: www.kyustendilskavoda.com

УТВЪРДИЛ:
Управител:.....
/инж. Даниел Орманков/

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА КЛИЕНТИ НА „КЮСТЕНДИЛСКА ВОДА" ЕООД

I. Информация за дружеството:

„Кюстендилска вода" ЕООД („Дружеството" и/или „Администраторът"), регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 200167154, със седалище и адрес на управление: гр. Кюстендил, ул. „Цар Освободител" № 15;

II. Информация за Длъжностно лице по защита на личните данни:

Име: Богомила Радкова Петрунова

Адрес : гр. Кюстендил, ул. „Цар Освободител" № 15

Имейл: bpetrunova@kyustendilskavoda.com

От 25 май 2018 г. във всички държави членки на Европейския съюз, включително и в Република България, пряко се прилага Общият регламент за защита на личните данни (ОРЗД) – Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г., който урежда защитата на физическите лица при обработването на лични данни и свободното движение на тези данни.

„Кюстендилска вода" ЕООД е въвело и прилага необходимите технически и организационни мерки за защита на личните данни с цел предотвратяване на нерегламентиран достъп, загуба или неправомерно използване. Дружеството обработва личните Ви данни при високи стандарти за поверителност и сигурност, в пълно съответствие с изискванията на българското и европейското законодателство.

Моля, имайте предвид, че при непредоставяне на необходимите лични данни дружеството няма да може да създаде, промени или закрие партида за ползване на ВиК услуги, да издаде изходни данни, да сключи предварителен и/или окончателен договор за присъединяване към ВиК мрежата, както и да предостави заявени от Вас технически или други услуги.

III. Какви категории лични данни събираме:

1. Три имена;
2. Постоянен адрес по документ за самоличност и адрес на обслужвания имот, както и адрес за кореспонденция, ако са различни от постоянния адрес;
3. Телефонни номера;
4. Единен граждански номер;
5. Клиентски номер;
6. Данни за водомерите - показания, фабричен номер, номер на пломба;
7. Данни за банкови сметки;

Моля, имайте предвид, че непредоставянето на Вашите лични данни ще направи невъзможно дружеството да създаде, промени или закрие Вашата партида за ВиК услуги, да издаде изходни данни, да сключи договор за присъединяване към ВиК мрежата или да Ви предостави технически и други заявени услуги, включително свързани с комплексна услуга за демонтаж, монтаж, пломбиране или периодична проверка на индивидуални водомери. Без тези данни обслужването Ви няма да е възможно.

1.2. Обработката се извършва с цел:

- установяване на самоличността на потребителя при откриване, закриване или смяна на партида за ползване на ВиК услуги;
- установяване на самоличността на потребителя при издаване на изходни данни;
- установяване на самоличността на потребителя при сключване на договор/и за присъединяване към ВиК мрежата;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за услуги, предоставяни от Дружеството;
- изпълнение на договори за присъединяване към ВиК мрежата;
- изготвяне и изпращане на фактури за услугите, които предоставяме;
- предоставяне на необходимото Ви цялостно обслужване, с оглед предоставянето на качествени услуги;
- за осигуряване на всякакво техническо съдействие и поддръжка на предоставяните от нас услуги;
- за да установим и/или предотвратим действия в противоречия с Общите условия за предоставяне на ВиК услуги и/или действащата нормативна уредба;
- за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения.

2. Дружеството обработва личните Ви данни за изпълнение на легитимни интереси - чл.6, т.1, буква „е“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Ние обработваме личните Ви данни с оглед на нашия легитимен интерес в следните случаи:

- предприемане на законосъобразни действия, за да събираме дължимите суми за предоставените Ви ВиК услуги;
- използваме видеонаблюдение на територията на Дружеството, за да извършваме опазване на имуществото и за осигуряване на безопасността на нашите клиенти, посетители и служители.
- извършване на аудио записи с цел обслужване на клиенти, обработка на сигнали, осигуряване на точност при приемане на заявки за услуги, предоставени от дружеството, оценка на обслужването и комуникация с клиентите
- обработване на лични данни на упълномощени лица чрез пълномощни издадени от бъдещи или настоящи клиенти на дружеството съгласно Глава осма Ред за откриване, промяна и закриване на партида от Общите условия за предоставяне

на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Кюстендилска вода“ ЕООД, одобрени от ДКЕВР, с Решение № ОУ-09 от 11.08.2014 г., или при подаване на заявления за упражняване на права по ЗЗЛД

- обработване на приемо-предавателни протоколи с отчетени показания на водомери

3. Дружеството обработва личните Ви данни и за изпълнение на нормативни задължения или за легитимни интереси на трета страна – чл.6, т.1, букви „в“ и „е“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Ние обработваме личните Ви данни, включително и данни за изготвяне на сметките Ви за предоставени ВиК услуги, за да спазим нормативно установени задължения. Такива задължения, например са:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за енергийно и водно регулиране при осъществяване на правомощията й;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на правомощията й;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни при осъществяване на правомощията й;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство и предоставянето на информация на данъчните органи, съобразно изискванията на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
- задължения, предвидени в Закона за независимия финансов одит при извършване на одит на Дружеството;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, по дела, производства и преписки, по които Дружеството не е страна, съобразно изискванията на приложимите към съответното производство процесуални норми в Гражданския процесуален кодекс, Наказателно-процесуалния кодекс и Закона за съдебната власт.

V. Категориите на получатели на лични данни извън дружеството

Дружеството не предоставя Вашите лични данни на трети лица, преди да се увери, че са предприети необходимите технически и организационни мерки за защита и че те са на ниво, което гарантира сигурността на данните Ви.

Предоставените от Вас лични данни няма да бъдат предавани при никакви обстоятелства на трети страни извън Европейския съюз.

Във връзка с посочените основания за обработка дружеството предоставя лични данни на следните категории получатели:

- Държавни и общински институции;
- Управители на етажна собственост;
- Наши контрагенти, които извършват отпечатване и доставка на фактури;
- Наши контрагенти, които извършват услуги по събиране на вземания;

- Наши контрагенти, които извършват услуги по отчитане на водомери;
- ИТ доставчици на услуги за създаване и поддържане на системите;
- Органи на съдебната власт и/или административни органи и/или органи на съдебното изпълнение
- Дружество доставчик на топлофикационни услуги;
- Адвокати;
- Одитори;
- Лицензирани пощенски оператори и лица, предоставящи куриерски услуги;
- Банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- Застрахователи.

VI. Срок за съхранение на данните

Данните Ви ще бъдат обработвани и съхранявани от Дружеството единствено за целите на изпълнение на договорните отношения между Вас и „Кюстендилска вода" ЕООД. Сроковете, в които Дружеството е задължено по закон да обработва личните Ви данни са:

- за счетоводни документи – до изтичане на определените срокове за съхранение и обработка по закон /Закон за счетоводството и други законови и подзаконови нормативни актове/
- за всички останали документи, включително записи в електронни системи и хартиени архиви – до 10 години, считано от заличаването Ви като потребител на услугите на дружеството, респективно от смяната на партидата на стария собственик, респективно от изплащането на задълженията на лицето.
- Записи на телефонни разговори се съхраняват до 6 месеца от създаване на записа.
- Видеозапис, извършван в Центровете за обслужване на клиенти на дружеството - до 60 дни от създаване на записа.

VII. Какви са Вашите права и какъв е редът за упражняването им

1. Право на информация и право на достъп:

Вие имате право да поискате от нас:

- информация за това дали отнасящи се до вас данни се обработват;
- информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- предвидения срок, за който ще се съхраняват личните Ви данни;
- информация за правото Ви в предвидените от закона случаи да изискате коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани с Вас или да направите възражение срещу такова обработване;
- информация за правото Ви на жалба до надзорен орган;

- информация дали Вашите лични данни са обект на автоматизирано обработване.

2. Право да оттеглите съгласието си:

Вие имате право в случая, когато Ваши данни се обработват въз основа на Вашето съгласие по точка IV и V от настоящия документ, да оттеглите съгласието си по всяко време, като това оттеглянене засяга законосъобразността на обработването въз основа на съгласието Ви, преди то да бъде оттеглено.

3. Право на коригиране и право на изтриване:

- Вие имате право, в случай че оттеглите своето съгласие по предходната т. 2 от настоящия документ, или в случай че Вашите данни са били обработвани незаконосъобразно или повече не са необходими за целите, за които са били събирани и обработвани, да поискате Вашите данни да бъдат заличени без ненужно забавяне.
- Вие имате право, в случай че данните, които обработваме, са непълни и/или грешни, по всяко време да поискате да заличим или коригираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона.

В горните случаи, Вие имате право да поискате да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните Ви данни, за всяко заличаване или коригиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

4. Право на възражение:

При наличие на законово основание за това, Вие имате право по всяко време да възразите срещу обработването на личните Ви данни. В случай, че възражението Ви е основателно, Вашите личните данни няма повече да бъдат обработвани.

5. Право на ограничаване на обработването:

Вие можете да поискате ограничаване на обработването на Вашите лични данни, в случай че:

- оспорвате верността на данните, за срок, в който ни позволява да проверим точността им;
- обработването на данните е неправомерно, но Вие не желаете данните Ви да бъдат изтрити, а вместо това изисквате ограничаване на използването им;
- повече нямаме нужда от тези данни (за целта, за която са събрани), но Вие ги изисквате за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка дали законните ни основания имат преимущество пред Вашите интереси.

6. Право на преносимост на данни:

Вие имате право да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте ни предоставили в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат.

7. Право на жалба:

Ние се стремим да спазваме стриктно действащото законодателство при предоставянето на нашите услуги. В случай, че имате причина да считате, че е налице някакво нарушение от наша страна, Ви молим да се обърнете към Длъжностното лице по защита на данните, чиито контакти са посочени в началото. Независимо от това, при всяко положение Вие имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни на адрес www.kzld.bg, пред регулаторен орган в рамките на Европейския съюз, или да се обърнете към съда.

В случай, че подадете жалба или искане до Дружеството и/или до Длъжностното лице по защита на данните, ние ще разгледаме и ще се произнесем с мотивирано решение в рамките на 14 дни от подаване на Вашата жалба или искане.

В случай, че събирането на данни по Вашето искане налага ангажирането на по-сериозни ресурси, този срок може да бъде удължен до 30 дни, за което ние ще Ви информираме своевременно.

VIII. Как се защитават личните данни:

„Кюстендилска вода“ ЕООД прилага технически и организационни мерки за сигурност, включително:

- Контрол на достъпа до лични данни;
- Защита на информационните системи;
- Обучение на персонала за защита на личните данни;
- политики за сигурност;
- Контрол и мониторинг - периодични проверки за защита на данните.

Тази информация е актуализирана към 24.03.2026 г. и подлежи на промени при изменения на законодателството.

„Кюстендилска вода“ ЕООД

Март 2026 г.