

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
НА УЕБСАЙТОВЕТЕ И ПРИЛОЖЕНИЯТА НА "ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ" ЕАД (Vivacom)
(„Политика за поверителност“)**

Съдържание:

1.ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ ЕАД ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

1.1 За кое дружество се прилага настоящата политика ?	3
1.2 Защо е важна тази Политика?	3
1.3 Как събираме лични данни и защо?	4
1.4 Какви лични данни събираме?	8
1.5 Вашите права	11
А.Право на достъп до лични данни	11
Б. Право на коригиране на лични данни	11
В. Право на изтриване на лични данни	12
Г. Право на ограничаване на обработването на лични данни	13
Д. Право на оттегляне на съгласие	13
Е. Право на преносимост	13
Ж. Право на възражение	14
3. Права във връзка с автоматизираното вземане на решения и профилиране	14
1.6 Уебсайтове на трети страни	14
1.7 Предаване на лични данни	14
А.Трети страни	14
Б. Администратор на лични данни Вътрешногрупов трансфер	16
В. Трансфери извън Европейското икономическо пространство	16
Г. Продажба или сливане	16
1.8 Съхранение на лични данни	16
2. КАК ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС	17
3. ПРОМЕНИ В НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА	18
4. РЕЧНИК И ЛИНКОВЕ	18

1. ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ ЕАД ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

1.1. За кое дружество се прилага настоящата Политика?

Настоящата Политика за поверителност ("**Политика**") се прилага за уебсайта(овете) на "ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ" ЕАД (Vivacom), намиращи се на www.vivacom.bg с регистриран адрес: гр. София, бул. "Цариградско шосе" No 115, включително www.vivacom.bg ("**Vivacom**", "**ние**", "**нас**" или "**наш**"), както и всички Мобилни приложения, онлайн формуляри и абонаменти, продукти или услуги и канали на социални медии, контролирани от Vivacom, където е предоставена връзка към настоящата Политика (всяка, "**Платформата**" и заедно "**Платформите**"), освен ако за съответния сайт, мобилно приложение, онлайн формуляр, абонамент, продукт или услуга и канал на социална мрежа няма отделна политика за поверителност.

Всяка Платформа се контролира от Vivacom, както е определено в условията за ползване.

Настоящата Политика за поверителност е неразделно свързана с Правилата за ползване на уебсайта www.vivacom.bg ([тук](#)). Използването на Уебсайта подлежи на спазване на тези Правила.

За целите на настоящата Политика, **администратор на Вашите лични данни** е "ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ" ЕАД.

„Виваком България“ ЕАД („Vivacom“, „ние“) е търговското дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика.

Vivacom е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията *като* предприятие, предоставящо широка гама електронни съобщителни услуги.

Vivacom е застрахователен брокер, вписан в публичния регистър на застрахователните брокери към Комисията за финансов надзор.

Vivacom е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

Можете да намерите допълнителни данни за контакт с нас в раздела **Как да се свържете с нас** по-долу.

1.2 Защо е важна тази Политика?

Vivacom се ангажира да защитава Вашите лични данни в съответствие с нашите вътрешни политики и приложимото законодателство за поверителност и защита на данните.

Настоящата Политика Ви информира за нашите практики по отношение на събирането, обработката, използването и споделянето на лични данни, които ни предоставяте чрез нашите Платформи, във връзка с всякакви промоции, състезания, оферти или маркетингови кампании, които провеждаме, или които предоставяте за потенциална работа при нас. Тя също така описва Вашите права за защита на данните, включително например правото да възразите срещу определени дейности по обработка, които Vivacom извършва.

Настоящата Политика за поверителност на личните данни на уебсайта www.vivacom.bg („Политика“, „Политика за поверителност“) се основава на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. 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 (ЕС) 2016/679**”). Повече информация за Вашите права и как да ги упражнявате е изложена в раздела **Вашите права** по-долу.

1.3 Как събираме лични данни и защо?

Можем да събираме Вашите лични данни при следните обстоятелства:

1.3.1. Уебсайтът www.vivacom.bg може да бъде посетен, без да е необходимо да се регистрирате или без да предоставяте лична информация. В определени случаи, въпреки че не е необходимо да се регистрирате, е възможно да събираме и обработваме личните Ви данни за следните цели:

А. За сключване на договор или изпълнение на договорните ни задължения:

- за да потвърдим самоличността Ви;
- за да се свържем с Вас във връзка с Вашата покупка и/или договор;
- за проверка на техническата възможност за предоставяне на услуги на определено място;
- когато се регистрирате, за да присъствате на събитие на **Vivacom** или да използвате безплатно тестване на услугата;
- за да предоставяме обслужване на клиенти, свързано с нашите продукти и услуги;
- Обслужване на Вашето запитване/оплакване чрез всички комуникационни канали, включително онлайн платформа и платформа за чат;
- за техническа поддръжка и съдействие;
- за управление на Ваше искане.

Б. За следните наши легитимни интереси, които включват:

- изпращане на съобщения за визуални и аудио комуникации относно маркетинг и промоции, когато съгласието Ви не се изисква от закона;
- разбиране на Вашите предишни интереси при последното Ви посещение на нашите Платформи;
- обработка на Вашите отзиви и принос към клиентски проучвания, конкурси, оферти или въпросници;

В. В изпълнение на наши законови задължения:

- да докладваме всяка дейност, за която подозираме, че нарушава закони или разпоредби на съответния орган;
- за да се свържем с Вас във връзка с оферта за сключване на договор или извършване на покупка;
- за събиране и предоставяне на информация при поискване от държавен надзорен орган или по закон;
- Да събираме и представяме информация на законодателен орган и/или съд;
- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор;

- разглеждане и изготвяне на отговор на Вашите запитвания, за да можем по-добре да Ви помогнем или да разследваме оплаквания, получени от Вас;
- Обработване на Ваши сигнали за незаконно съдържание по смисъла на Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги).

Когато изискваме лични данни, за да спазим законови или договорни задължения, предоставянето на такива данни е задължително: ако такива данни не бъдат предоставени, тогава няма да можем да управляваме договорните си отношения с Вас или да изпълняваме задължения, които са ни възложени.

Личните Ви данни се съхраняват толкова дълго, колкото е необходимо за постигане на описаните в настоящата Политика цели или за да бъдат спазени законови изисквания.

Ако по свое собствено желание и преценка споделите свои лични данни, конкретни и специфични подробности или друга информация за Вас на публично достъпни секции от сайта, то бихме искали да Ви информираме, че Виваком не носи отговорност за тази информация.

1.3.2. Можете да посетите този уебсайт www.vivacom.bg, неговият подсайт www.my.vivacom.bg и мобилното приложение My Vivacom и да се регистрирате, за да използвате някои от онлайн услугите, предоставяни от Vivacom чрез него. За регистрация или достъп до някои от онлайн услугите е необходимо да предоставите някои от личните си данни за следните цели:

А. За сключване на договор или изпълнение на договорните ни задължения:

- съгласно нашите условия, когато се регистрирате или купувате определени продукти или услуги;
- за да потвърдим самоличността Ви;
- за да поддържате актуални предоставените лични данни;
- да сключим/изменим договор или да направим/изменим/анулираме покупка;
- Изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; обслужване на отказ от сделка;
- да анализираме историята на клиентите и да изготвим потребителски профил с оглед определяне на подходяща оферта за Вас;
- за проверка на обема и вида на потреблението на клиентите по Ваше искане/оплакване/арбитражно или с цел защита на клиентите и Vivacom;
- да коригираме дължимите суми, ако има причина за това;
- за да се свържем с Вас във връзка с Вашия договор и/или покупка.
- за проверка на техническата възможност за предоставяне на услуги на определено място;
- за целите на техническа поддръжка и съдействие;
- когато се регистрирате, за да присъствате на събитие на **Vivacom** или да използвате безплатно тестване на услугата;
- за да предоставяме обслужване на клиенти, свързано с нашите продукти и услуги;

- Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби чрез всички комуникационни канали, включително онлайн платформа и платформа за чат;
- Ако ни кажете, че сте лице с увреждания или по друг начин се нуждаете от подкрепа, ще отбележим, че сте уязвим клиент, но само ако дадете разрешение или ако трябва да го направим по правни или регулаторни причини;
- за целите на таксуване и извършване на плащания;
- за извършване на кредитни проверки.
- Осигуряване защита и сигурност на мрежата на Виваком;

Б. За следните наши легитимни интереси, които включват:

- да Ви изпращаме съобщения за визуални и аудио комуникации относно маркетинг и промоции, когато съгласието не се изисква от закона.
- разбиране на Вашите предишни интереси при последното Ви посещение на нашите Платформи;
- предоставяне на достъп до продукти и услуги или конкретни материали или информация от нашите платформи;
- обработка на Вашите отзиви и принос към клиентски проучвания, конкурси, оферти или въпросници.
- Обработване на данните от Вашите сметки/фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им и осигуряващи както достоверен анализ на разнообразието от наши продукти и услуги, така и оценка на тяхната полезност за потребителското търсене.
- Профилиране на клиенти за целите на директния маркетинг. Виваком използва частично автоматизирани алгоритми и методи за оценяване и анализ на някои аспекти от потреблението на клиентите, като например продължителността на разговорите и техния брой в рамките на определен период, ползвани услуги и изразени предпочитания с цел:
 - отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или изменение в условията на вече използвани услуги от клиент, като: предложение за промяна на тарифния план, с включени повече безплатни минути и/или добавяне на допълнителна услуга с цел по-ефективното им използване и оптимизиране на разходите за клиента, както и
 - измерване и оценка на ефективността на рекламата ни с оглед адаптиране и оптимизиране на рекламното съдържание към нуждите на клиентите ни;
 - подготовка на информацията, публикувана на интернет страницата ни, по най-подходящия за Вас и Вашето крайно устройство начин с оглед максимално улеснен и полезен достъп до това съдържание за клиентите на Виваком;
- отправяне на оферти за предоставяне на нови услуги и/или промяна на условията на вече ползвани от клиент услуги;
- Изготвяне и съхранение на статистическа информация и справки в обобщен вид - Vivacom извършва посочения анализ с цел развитие и подобряване на продуктовата си гама от услуги и подобряване на обслужването на клиентите;
- Изчисляване на броя на потребителите на телевизионни услуги - Vivacom следи гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;
- Съдебно и извънсъдебно събиране на вземания - в случаите, когато е необходимо събиране на неплатените задължения на абонатите към Vivacom.

- Извършване на одит от доставчиците на телевизионно съдържание - във връзка с изпълнение на договори за доставка на съдържание на Vivacom;
- Обезпечаване чрез поръчителство или други средства на обслужването и събирането на вземанията.
- Продажба на вземания от клиенти; предоставяне на информация за дълга на цесионера - договори, протоколи, месечни сметки/фактури;
- Справки за продадени задължения по договори за цесия с цел потвърждаване прехвърлянето на вземания;
- Детайлен анализ на данните за потреблението, предпочитанията и поведението на клиентите предпочитанията и поведението на клиентите (автоматична обработка в криптиран вид) – Виваком извършва посочения анализ, използвайки данните анонимно и във вид, който не позволява лесна идентификация на субекта на данни или същата е невъзможна, с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги. Анализът на поведението на определени типове клиенти, разделени по различни критерии, като, но не само пол, възраст, местоживееене, би могло да послужи до разработване на нови продукти/тарифни планове, които максимално да отговорят на нуждите на настоящи и бъдещи клиенти. Посоченият анализ може да се използва и за подобряване на обслужването на клиентите, чрез разработване на подходи за контакт, реструктуриране на вътрешните функционални звена в компанията, които ги обслужват, а понякога и с цел предотвратяване на измами, водещи до финансови загуби за Виваком;
- записване на телефонни разговори с Вас с цел обучение и/или наблюдение;
- преглеждане на Вашите запитвания, за да можем по-добре да Ви помогнем или да разследваме оплаквания, получени от Вас;
- за да Ви идентифицираме за административни цели;
- за да подобрим нашата услуга, за да анализираме тенденциите за администриране на нашите Платформи;
- за предотвратяване на измами;

В. В изпълнение на наши законови задължения:

- за да потвърдим самоличността Ви като част от процеса на проучване на служителите включително, когато е уместно, за целите на регулирането на изпирането на пари;
- да докладваме всяка дейност, за която подозираме, че нарушава съответните закони или разпоредби, на съответния орган;
- за осигуряване на услугата Телефонен указател;
- за изготвяне на предложения за сключване на договори от разстояние и договори извън търговския обект, изпращане на куриерска пратка с преддоговорна информация и проект на договор; услуга за отхвърляне на транзакция;
- за предоставяне на информация за клиента и ползваните от него услуги при запитване/искане/верификация от компетентен надзорен орган;
- за издаване на фактури, изготвяне на подробен отчет за потреблението на Услугите;
- За проверка на възрастта, ако това се изисква от закона за пазаруване онлайн.
- За предоставяне на телефонна справочна услуга;
- За осигуряване на гаранция при закупуване на устройство.
- За Фактури и подробни сметки

- за защита на обществени интереси;
- за информационна сигурност, предотвратяване на измами и предоставяне на услуги (например управление на злоупотреба с услугата);
- за да се осигури съответствие със законите на ЕС за предотвратяване, разследване, разкриване или наказателно преследване на престъпления или изпълнение на наказания, включително предпазване от заплахи за обществената сигурност и тяхното предотвратяване.
- Обработване на Ваши сигнали за незаконно съдържание по смисъла на Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги).

Когато изискваме лични данни, за да спазим законови или договорни задължения, предоставянето на такива данни е задължително. Ако такива данни не бъдат предоставени, тогава няма да можем да управляваме договорните си отношения с Вас или да изпълняваме задължения, които са ни възложени.

Г. Ваше съгласие:

- Предоставяне на външни кредитни агенции за целите на определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка на клиента и определяне дали да се предостави опция за разсрочено плащане/лизинг;
- За получаване и/или предоставяне на информация/оферти за продукти и услуги на трети лица, ако такава информация е изрично поискана от Вас или ако сте изразили

1.3.4. При посещение на нашия уебсайт www.vivacom.bg можете да изпратите автобиографията си и да кандидатствате за работа. За целта е необходимо да се регистрирате, като предоставите своето име, имейл адрес и телефонен номер. Тези данни и данните, които ще предоставите при кандидатстване за работа във Vivacom, се събират и обработват в съответствие с Политиката за поверителност и защита на личните данни на кандидати за работа във Виваком.

1.3.5. На уебсайта може да публикуваме съобщения за игри, промоции, кампании и/или линкове към тях, в които можете да участвате. Предоставените от Вас данни могат ще бъдат обработвани и събирани в съответствие с Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани от „Виваком България“ ЕАД при организиране на игри и томболи в социалните мрежи и на интернет страници за услуги на „Виваком България“ ЕАД

1.4 Какви лични данни събираме?

Видове лични данни

Ние събираме ваши лични данни при следните обстоятелства:

- Когато купувате или използвате някой от нашите продукти и услуги.
- Когато използвате нашата мрежа.
- Когато се регистрирате за конкретен продукт или услуга.
- Когато се абонирате за бюлетини, известия или други услуги от нас.
- Когато се свързвате с нас чрез различни канали или поискате информация за продукт или услуга.
- Когато участвате в състезание, теглене на награди, събитие или проучване.

- Когато посещавате или разглеждате нашия уебсайт или други уебсайтове на Vivacom.
- Когато използвате нашето приложение.
- Когато купувате винетка.
- Когато кандидатствате за работа.
- Когато сте дали разрешение на други компании да споделят информация за вас.
- Когато информацията Ви е публично достъпна.
- Когато сте клиент на бизнес, който придобиваме.
- Когато събираме информация от определени организации, като например агенции за предотвратяване на измами, бизнес директории, агенции за справки/проверка на кредити, агенции за изчисляване на фактуриране и доставчици на свързани мрежи.

Освен това може да събираме информация за Вас чрез видеонаблюдение, когато посещавате нашите търговски обекти и помещения или други охранителни камери като част от нашите мерки за сигурност и предотвратяване на престъпления.

Ние използваме бисквитки и други техники, за да събираме информация за дейностите ви при сърфиране в нашия уебсайт („бисквитки“, „cookies“).

Бисквитките са малки текстови файлове, за временно съхранение на информация относно действия на потребителя, негови предпочитания или друга активност при посещаването на даден уебсайт. Те се запазват на използвания от потребителя компютър или мобилно устройство за определен период от време в зависимост от вида си.

Бисквитките спомагат за по-удобно използване на уебсайта, тъй като спестяват на потребителите необходимостта да въвеждат своите предпочитания всеки път, когато посещават сайта или преминават от една страница към друга.

Бисквитките позволяват на уебсайта да функционира безпроблемно, да следи за нередности и да установява възможности за оптимизиране на начините, по който предоставя информация и общува с потребителите.

Моля, вижте Политиката за "бисквитки" за повече подробности.

Видовете информация, която събираме, може да включват:

Категория	Примери
Лични данни	Вашето име, адрес, телефон и/или мобилен номер, дата на раждане, личен номер (ЕГН), идентификационен номер и имейл адрес
Финансова информация	Информация за вашата кредитна или дебитна карта, информация за банкова сметка и други финансови данни, необходими за обработка на плащанията
Данни за трафика	Информация, свързана с Вашата свързаност, като например набрани номера, продължителност на разговора и използване на данни
Данни за местоположението	Точни или приблизителни данни за местоположението въз основа на GPS, антени за мобилни телефони, Wi-Fi точки за

		достъп, IP адрес или други източници, когато са активирани услуги или функции, базирани на местоположението.
Хронология на контактите		Бележки или записи на Вашите взаимодействия с нашите центрове за контакт, включително обаждания, чатове на живо, имейли, писма или всякакви други записи на комуникация.
Информация за акаунта		Дати на плащане, абонаменти номера, номера на сметки и други подробности, свързани с профила Ви.
Информация за идентификационни данни		Пароли, отговори на тайни въпроси за защита и други данни за удостоверяване, използвани за достъп до вашите акаунти и услуги.
Предпочитания		Вашите предпочитания за продукти, услуги и лайфстайл дейности, изрично предоставени от Вас или подразбиращи се въз основа на Вашите модели на използване
Информация от други източници		Данни, получени от кредитни агенции, агенции за предотвратяване на измами, доставчици на данни и други източници, включително демографски данни, данни въз основа на интереси и поведение при сърфиране в интернет.
Ниво на обслужване		Събираме информация за нивото на услугата, която получавате, и подробности за конкретната Ви услуга или използване на продукта, като записи на обаждания, текстови съобщения и приблизителни данни за местоположението.
Демографска информация и информация за контакт от други източници		Данни, получени от публични бази данни, съвместни маркетингови партньори, платформи на социални медии (включително от хора, с които сте приятели или сте свързани по друг начин) и от други трети страни.
Техническа информация		Информация за местоположението, адреса на интернет протокола (IP) и MAC адреса, използвани за свързване на Вашия компютър и/или мобилно устройство с интернет, Вашата информация за вход, тип и версия на браузъра, настройка на часовата зона, типове и версии на приставките на браузъра, операционна система и платформа.
Поведение при сърфиране онлайн на нашите платформи		Това включва унифициран локатор на ресурси (URL) поток от кликания към, през и от нашите платформи или канали на социални медии (включително дата и час), грешки при изтегляне, продължителност на посещенията на определени страници, информация за взаимодействие със страници (като прелистване на съдържание, кликания и маркиране), взаимодействие с имейл маркетинг (включително дали и кога е отворен имейл и колко пъти е отворен); и методите, използвани за сърфиране извън страницата, както и всички устройства, които сте използвали за достъп до нашите продукти и услуги (включително марката, модела и операционната система, IP

	адреса, типа на браузъра MAC адрес и идентификаторите на мобилното устройство Моля, вижте нашата Политика за бисквитки за повече информация.
Информация за кандидата за работа	Подробности за Вашата автобиография и всякаква основна информация, която може да получим от Вашите препоръки, Вашия профил в LinkedIn, агенцията за набиране на персонал, с която работите (ако има такава).

При някои от нашите взаимодействия с Вас (например, когато подадете заявка за участие в някое от нашите инициативи или подадете жалба), може да поискаме допълнителни лични данни, когато това е необходимо, за да ни помогнете да Ви окажем най-подходящото съдействие. Ако не предоставите личните данни при поискване, достъпът Ви до услугата или възможността ни да Ви помогнем може да бъде ограничен.

1.5 Вашите права

Съгласно Регламента за защита на личните данни и друго приложимо законодателство на ЕС, Вие имате и може да упражните права върху личните си данни. Например имате право да поискате от нас копие от Вашите лични данни, да поискате да ги коригирате, изтриете или ограничите тяхната обработка или да поискате от нас да прехвърлим част от тази информация на други организации. Тези **права могат да бъдат ограничени в някои ситуации**, например ако изпълнението на Вашето искане би разкрило Лични данни за друго лице или когато можем да докажем, че имаме законово изискване да обработваме Вашите лични данни.

За да упражните някое от тези права, да получите друга информация или ако се нуждаете от допълнителна информация за вашите права или използването на вашите лични данни, моля, свържете се с нас на dpo@vivacom.bg.

Ако имате неразрешени проблеми, имате **право да подадете жалба** до орган на ЕС за защита на данните, където живеете, работите или смятате, че може да е извършено нарушение.

Вашите права включват (при спазване на законовите и регулаторни изисквания):

А. Право на достъп до лични данни

Имате право да получите **достъп до** личните Ви данни и информация, от вида, която сме включили в тази Политика за поверителност по отношение на въпросните данни. Може да поискате от Виваком информация дали и за какви цели обработваме Ваши лични данни. Правото си на достъп може да упражните по един от следните начини:

- като посетите магазин от търговската мрежа на Vivacom и подадете писмено заявление по образец с искане за достъп до личните Ви данни;
- като подадете заявление с искане за достъп до личните Ви данни, подписано с квалифициран електронен подпис, през електронната форма за контакт с Vivacom на официалната интернет страница на дружеството www.vivacom.bg.

- като подадете заявление с искане за достъп до личните Ви данни, подписано с квалифициран електронен подпис, до e-mail на длъжностното лице по защита на данните във Виваком dpo@vivacom.bg;

Образец на заявлението е достъпен на интернет страницата на Vivacom www.vivacom.bg и в магазините на Vivacom. Заявление може да бъде подадено лично от Вас и от друго лице, което предостави нотариално заверено пълномощно. Моля, имайте предвид, че, с цел осигуряване на защита на личните Ви данни, при подаване на искането и при получаване на копие от личните Ви данни в магазин на Vivacom Вие или упълномощеният Ви представител трябва да се идентифицирате с документ за самоличност;

За да бъде обработено Вашето заявление за достъп, трябва да попълните следната информация:

- ✓ Трите Ви имена;
- ✓ ЕГН/ЛНЧ/ЛН;
- ✓ Трите имена и ЕГН/ЛНЧ/ЛН на пълномощник (ако заявлението се подава от такъв);
- ✓ Форма за получаване на изисканата информация;
- ✓ Начин за получаване на изисканата информация;
- ✓ Подпис на заявителя.

Отговор на заявлението за достъп до лични данни можете да получите по ваш избор: като писмена справка или на копие на предоставен от Вас технически носител или по електронен път на посочен от Вас електронен адрес за кореспонденция.

Отговорът на подаденото от вас заявление за достъп до лични данни можете да получите по ваш избор: в посочен от Вас магазин на Vivacom или на посочен от Вас електронен адрес за кореспонденция или на посочен от Вас адрес с куриер за Ваша сметка.

Б. Право на коригиране на лични данни

Ако ни информирате, че Вашите лични данни вече не са точни или са непълни, ние ще ги коригираме или актуализираме. Ако сме споделили Вашите лични данни с други лица, когато е възможно, ще ги уведомим за коригирането или актуализирането.

В. Право на изтриване на лични данни

Ние ще изтрием Вашите лични данни при определени обстоятелства, като например:

- Вие оттеглите съгласието си за обработване на Личните данни (ако обработването се основава на Вашето съгласие);
- Вие упражните правото си да възразите срещу обработването на Вашите лични данни (ако разчитаме на законния ни интерес за обработката);
- личните данни вече не са необходими за целта(ите), за която(които) са били събрани;
- личните данни трябва да бъдат изтрети с цел спазването на правно задължение по правото на ЕС или правото на държава членка, което се прилага спрямо Администратора;

Може да откажем да удовлетворим искането Ви за изтриване на личните Ви данни, когато обработването е необходимо:

- За изпълнение на законово задължение, което се прилага спрямо United Group или някое от нейните свързани лица, или за изпълнение на задача от обществен интерес или за упражняването на официални правомощия, които са предоставени на United Group или на някое от нейните свързани лица като администратор на лични данни;
- За целите на архивирането в обществен интерес, за научни и исторически изследвания; или

- За установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

Vivacom ще Ви информира за съответните изключения, които прилагаме, когато отговаряме на всяко искане за изтриване, което правите.

Г. Право на ограничаване на обработването на лични данни

Ние ще ограничим обработката на Вашите лични данни при определени обстоятелства, като например:

- при оспорване точността на личните Ви данни за срока, необходим на Vivacom да провери точността на данните;
- установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрити;
- желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Vivacom не се нуждае повече от тях за целите на обработката, тъй като ще ги използвате за установяването, упражняването или защитата на Ваши правни претенции;
- при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му.

Когато обработването е ограничено, Vivacom, с изключение на съхранението, обработва такива Лични данни само въз основа на Вашето съгласие или за установяването, упражняването или защитата на правни искове, или за защита на правата на друго физическо или юридическо лице, или по причини от важен обществен интерес

Д. Право на оттегляне на съгласие

Имате абсолютно право да се откажете от директния маркетинг по всяко време. Ако в който и да е момент сте предоставили съгласие за обработка на Вашите лични данни при обстоятелствата или целите, описани в настоящата политика, и вече не желаете Вашите лични данни да бъдат обработвани по този начин, можете да оттеглите съгласието си, като изпратите искането си в писмен вид и го изпратите на адреса или електронната поща, посочени по-горе. Искането следва да съдържа достатъчно данни за Вашата неоспорима идентификация, както и данни за контакт – адрес и/или имейл. При упражняване правото на достъп до личните данни, Vivacom изисква подаването на искането или получаването на данните да бъде направено лично от Вас или от лице, упълномощено с нотариално заверено пълномощно, с цел избягване на неправомерен достъп до личните Ви данни

Е. Право на преносимост

Можете да поискате от нас да Ви предоставим Вашите лични данни (които сте ни предоставили или които сме събрали чрез активността Ви на нашите Платформи) в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, за да ги изпратим на друг администратор. Правото Ви на преносимост касае лични данни, за които са налице следните условия:

- а) обработването на данните се основава на Ваше изрично съгласие или на договорно задължение; и
- б) обработването се извършва по автоматизиран начин.

Ж. Право на възражение

Можете да възразите пред Vivacom по всяко време и по Ваши лични причини с оглед конкретната ситуация, срещу обработването лични данни, отнасящи се до Вас, което е основано на необходимостта от изпълнение на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са ни предоставени, или за които сме посочили, че обработваме за наш легитимен интерес.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за целите на директния маркетинг, включително и профилирането с тази цел, Vivacom ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, Vivacom ще Ви отговори в разумен срок, но не по-дълъг от един месец, дали намира същото за основателно и съответно дали ще прекрати обработването на съответните лични данни за тези цели.

3. Права във връзка с автоматизираното вземане на решения и профилиране

Имате право да не бъдете обект на решение, когато то се основава единствено на автоматизирано обработване или профилиране, което има правен или подобен значителен ефект върху Вас. Ние извършваме този вид вземане на решения само когато решението е необходимо за сключването или изпълнението на договор; или разрешено от което и да е законодателство на ЕС, приложимо към нас; или въз основа на Вашето изрично съгласие.

Винаги ще Ви информираме, ако извършваме такава дейност, използвайки Вашите лични данни.

Можете да изпратите **жалба** до Комисията за защита на личните данни в случай че считате че правата Ви във връзка с обработването на личните Ви данни са нарушени.

По всяко време може да позвъните на телефон 123 и да получите повече информация как може да упражните правата си във връзка с личните ви данни.

1.6 Уебсайтове на трети страни

Когато се появяват връзки от нашите платформи към платформи, които не са на United Group, ние не носим отговорност за тези уебсайтове, нито приемаме под подразбиране уебсайтове на трети страни, свързани с тях. Уебсайтовете на трети страни ще се ръководят от техните собствени условия за ползване, в зависимост от собственика и администратора на данни на тези уебсайтове (включително известия за поверителност), и вие сте единствено отговорни за разглеждането и използването на всеки такъв уебсайт в съответствие с приложимите им условия за ползване. Ние не носим отговорност за начина, по който Вашата лична информация се обработва от такива уебсайтове на трети страни и те не са обхванати от настоящата Политика.

1.7 Трансфер на лични данни

А. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни:

Обработващи лични данни, които въз основа на договор с Vivacom обработват личните Ви данни от името на Vivacom или имат пряк/косвен достъп до личните Ви данни:

- Транспортни/куриерски фирми с оглед изпълнение на договорните ни задължения за доставка на хартиени договори и/или закупени/ремонтирани стоки;
- Дистрибутори и агенти на Vivacom, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Vivacom;
- Лица, на които Виваком е възложило да поддържат оборудване и софтуер, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Лица, предоставящи услуги по поддръжка на услуги за крайни устройства;
- Бизнес партньори на Vivacom във връзка с изпълнение на дейности по законова гаранция;
- Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения, Агенции, предоставящи чрез гаранция или друг начин обслужване и събиране на вземания, адвокати и сдружения/адвокатски кантори от името на Виваком;
- Лица, предоставящи услуги като контактен център за осъществяване на директен маркетинг или за оказване на техническа помощ;
- Лица, извършващи дейности по монтаж и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- Банките, обслужващи извършените от Вас плащания;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни области.

Други администратори на лични данни, на които Vivacom предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на свое основание и от свое име:

- Цесионери – страна по договори за цесия, с които Vivacom прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;
- Компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат право да изискват от "Виваком" предоставянето на информация, включително лични данни, като - български съд или съд на друга държава, различни надзорни/регулаторни органи - Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, органи с правомощия за защита на националната сигурност и общественения ред;
- Оператори от домейна за преносимост - при осъществяване на процеса на преносимост на номерата;
- Други електронни съобщителни оператори – при предоставяне на електронни съобщителни услуги по време на роуминг и при осъществяване на междусистемна свързаност между предприятията;
- Фирми, сключили договори с Агенция "Пътна инфраструктура" за електронно събиране на пътни такси и за експлоатация на пунктове за продажба, в които Vivacom е партньор - при обработване на заявки за проверка и активиране на електронни винетки, както и във връзка с изпълнение на законовите си задължения за изпращане на уведомления за изтичане на винетка и за

установено движение на превозни средства от обществения транспорт по платената пътна мрежа без платена винетка или тол такса;

Съвместни администратори на лични данни, които съвместно с Виваком определят целите и средствата на обработване на личните Ви данни:

- **Кредитни агенции** – по време на извършване на кредитна оценка, при определяне на кредитния рейтинг и при преценка относно отложено плащане/лизинг;

Б. Вътрешногрупов трансфер

Vivacom е част от група бизнеси, които се управляват от водещо дружество United Group. Възможно е да се наложи да споделяме лични данни с други дружества от групата заедно с техните обработващи. Всяко такова прехвърляне на лични данни ще се извършва в съответствие с приложимото законодателство на ЕС за защита на данните и неприкосновеността на личния живот.

В. Трансфери извън Европейското икономическо пространство (ЕИП)

Страните извън ЕИП може да имат закони за поверителност и защита на данните, които са с по-ниско ниво на защита по отношение на обработката на Вашите лични данни, отколкото законодателството, приложимо за Вашата държава. Когато случаят е такъв, извършването от нас прехвърляне на лични данни ще бъде регулирано от Стандартните договорни клаузи на Европейската комисия, свързани с прехвърлянето на лични данни извън Европейското икономическо пространство или извън юрисдикциите, за които се счита, че осигуряват "адекватна" защита на личните данни съгласно стандартите на Европейския съюз. Юрисдикциите, към които се прехвърлят лични данни, могат да зависят от Вашата националност или местоположение.

Г. Продажба или сливане

Ако United Group или нейните активи бъдат продадени или се слоят с друго лице извън United Group, е вероятно някои или всички лични данни, събрани от United Group, да бъдат прехвърлени на купувача /другото лице.

1.8 Съхранение на лични данни

При определяне на подходящия период на съхранение ние вземаме предвид целта, за която обработваме Вашите лични данни, обема, вида и естеството на личните данни, местните законови изисквания, риска от увреждане на правата за защита на данните на физическото лице и дали целта за обработка на лични данни може да бъде установена чрез алтернативен метод.

Личните данни, които сте ни предоставили, ще бъдат запазени за срока на взаимоотношенията Ви с нас и, доколкото е позволено, след края на тези отношения толкова дълго, колкото е необходимо за изпълнение на целите, посочени в настоящата политика. Това включва например продължителността на времето, необходимо за удовлетворяване на законови, регулаторни, счетоводни и отчетни изисквания и за обработване на лична информация за Вас с цел установяване, упражняване или защита на правни искове.

Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договор за предоставяне на Услуга и/или продажба на застраховка и/или на заявка за активация на винетка се съхраняват за срока на действие на договора/винетката и до окончателно уреждането на всички финансови отношения между страните;

Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за осъществяване на данъчно –осигурителния контрол, като но не само – фактури, дебитни, кредитни известия, приемо-предавателни протоколи, договори за предоставяне на Услуги и др. се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

Трафични данни, обработвани по силата на Закона за електронните съобщения за целите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления, както и за осъществяване на операции по издирване и спасяване на лица, се съхраняват от Виваком за срок от 6 месеца.

Виваком може да съхранява някои от личните Ви данни, включително и трафични и за по-дълъг срок до изтичане на съответната погасителна давност с цел защита при евентуални претенции на клиенти, както и за по-дълъг срок в случай на вече възникнал правен спор във връзка с изложеното до окончателното му решаване с влязло в сила съдебно /арбитражно решение.

Когато обработваме лични данни за маркетингови цели на основание легитимен интерес или Ваше съгласие, ние обработваме личните данни, докато не ни помолите да спрем и за кратък период след това (за да можем да изпълним Вашите искания). Също така съхраняваме запис на факта, че сте ни помолили да не Ви изпращаме съобщения за целите на директния маркетинг или да обработваме Вашите данни за тази цел, за да можем да уважим искането Ви в бъдеще.

Ние ще изтрием или унищожим Вашите лични данни в края на съответните периоди на съхранение, по-горе.

3. КАК ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Ако желаете да направите коментари, оплаквания, запитвания или ако имате някакви въпроси, свързани с настоящата Политика, Вашите права, нашите Платформи, нашите Маркетингови и промоционални материали или Продукти или Услуги, които предоставяме, можете да се свържете с Офиса за поверителност на United Group, като изпратите имейл или пишете на:

Пощенски адрес

*На вниманието на длъжностното лице по
защита на данните*

Имейл

Имейл: dpo@vivacom.bg

бул. Цариградско шосе №115 И
София
България

Можете също така да се свържете с органа **за защита на данните** , където живеете, работите или смятате, че нарушението се е случило. Списък на европейските надзорни органи можете да намерите [ТУК](#). Ако се намирате в България, органът за защита на личните

данни вероятно ще бъде Комисията за защита на личните данни. Можете да се свържете с тях [ТУК](#)

4. ПРОМЕНИ В НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА

Настоящата политика подлежи на периодичен преглед, за да се гарантира, че е в съответствие с приложимото законодателство.

Ние запазваме всички приложими права на собственост върху информацията, която събираме. Ние си запазваме правото да променяме, модифицираме, добавяме или премахваме разпоредбите на настоящата Политика. Всички промени в тази политика ще бъдат публикувани тук и ви препоръчваме да проверявате периодично. Ако промените са съществени, ще Ви уведомим за промените.

5. РЕЧНИК

"съгласие на субекта на данните" означава всяко свободно изразено, конкретно, информирано и недвусмислено указание за волята на субекта на данните, посредством изявление или ясно потвърждаващо действие, което изразява съгласието му свързаните с него лични данни да бъдат обработени;

"администратор" означава физическо или юридическо лице, публичен орган, агенция или друга структура, която сама или съвместно с други определя целите и средствата за обработването на лични данни; когато целите и средствата за това обработване се определят от правото на Съюза или правото на държава членка, администраторът или специалните критерии за неговото определяне могат да бъдат установени в правото на Съюза или в правото на държава членка;

"Маркетинг и промоции" са дейностите за които Вие може да се абонирате - нашите маркетингови бюлетени, страници в социални медии, промоции, инициативи, оферти или съобщения за маркетингови кампании и ще Ви бъде предоставена възможност за отписване.

"Лични данни" означава всяка информация, свързана с идентифицирано или подлежащо на идентификация физическо лице. Физическо лице може да бъде идентифицирано, когато може да бъде идентифицирано чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, психологическата, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или обществената идентичност на това физическо лице.

"нарушение на сигурността на лични данни" означава нарушение на сигурността, което води до случайно или неправомерно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, които се предават, съхраняват или обработват по друг начин;

"Обработване" означава всяка операция или съвкупност от операции, извършвана с лични данни или набор от лични данни чрез автоматични или други средства като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбинирание, ограничаване, изтриване или унищожаване;

"обработващ лични данни" означава физическо или юридическо лице, публичен орган, агенция или друга структура, която обработва лични данни от името на администратора;

"Профилиране" означава всяка форма на автоматизирано обработване на лични данни, изразяващо се в използването на лични данни за оценяване на определени лични аспекти, свързани с физическо лице, и по-конкретно за анализиране или прогнозиране на аспекти, отнасящи се до изпълнението на професионалните задължения на това физическо лице, неговото икономическо състояние, здраве, лични предпочитания, интереси, надеждност, поведение, местоположение или движение;

"Ограничаване на обработването" означава маркирането на съхранявани лични данни с цел ограничаване на обработването им в бъдеще;

"Чувствителна или "специална категория" лични данни" означава лични данни, които могат да се отнасят до: расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения, членство в синдикални организации, физически или психически здравословни състояния или генетични или биометрични данни, които уникално Ви идентифицират, Вашия сексуален живот или сексуална ориентация, както и информация, свързана с присъди и/или престъпления или свързани производства.

"надзорен орган" означава независим публичен надзорен орган, създаден от държава членка.

"трета страна" означава физическо или юридическо лице, публичен надзорен орган, агенция или друг орган, различен от субекта на данните, администратора, обработващия лични данни и лицата, които под прякото надзорно ръководство на администратора или обработващия лични данни имат право да обработват личните данни;

Линкове

Сайт или мобилно приложение могат да включват линкове към други уебсайтове, които са извън нашия контрол. Не можем да носим отговорност за защитата на личните данни или за съдържанието на тези уебсайтове, но предлагаме тези линкове, за да улесним нашите посетители да намерят повече информация по конкретни теми.

Тази политика е последно осъвременена на 15.03.2024 г