

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, ОБРАБОТВАНИ В  
„ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД ПРИ И ПО ПОВОД ЕЛЕКТРОННО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ  
(„Политика за поверителност“)**

„Виваком България“ ЕАД („Виваком”/ние) зачита неприкосновеността на личния живот на физическите лица и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод електронно идентифициране.

**Настоящата политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице, което заявява сключване или е сключило договор за електронно идентифициране с Виваком.**

Настоящата 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”).

Всички изменения и допълнения в Политиката за поверителност ще бъдат прилагани след публикуване на актуалното ѝ съдържание, достъпно чрез нашия уебсайт: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg)

**За потребителите на услугите на Виваком**, които са заявили сключване или са сключили договор за електронно идентифициране, се прилага и Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани във Виваком при и по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги ([ТУК](#)).

**За потребителите на електронната платформа My Vivacom**, които са заявили сключване или са сключили договор за електронно идентифициране, се прилага и Политиката за поверителност и защита на личните данни, обработвани във Виваком при и по повод Уеб портала My Vivacom ([ТУК](#)).

#### **1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни**

„Виваком България“ ЕАД („Виваком”, „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.

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

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

Виваком е вписано в публичния регистър на БНБ по чл. 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи като представител на дружеството за електронни пари „Пейнетикс” АД.

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

Можете да се свържете с нас на адреса ни на управление:

гр. София 1784, бул. "Цариградско шосе" No 115и

или като попълните електронната форма за контакт на нашия уебсайт: <https://www.vivacom.bg/bg/residential/kontakti>

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате и към длъжностното лице по защита на данните във Виваком на следните координати за връзка: имейл: [dpo@vivacom.bg](mailto:dpo@vivacom.bg).

#### **2. Какви данни обработваме**

**Във връзка с договор за електронно идентифициране, по който Вие сте страна, обработваме посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:**

**А) Данни, предоставени от Вас при сключване на договора за електронно идентифициране в магазин или чрез мобилното приложение My Vivacom:**

- Идентифициращи данни: три имена, ЕГН/ЛНЧ;
- Данни за контакт: адрес, мобилен телефонен номер и адрес на електронната поща

**Мобилният телефонен номер и имейл адресът Ви** са ни необходими, за да извършваме Вашето надлежно първоначално и последващо електронно идентифициране. За целта, след сключване на договора за електронно идентифициране ще Ви изпратим имейл с линк. Когато го отворите, ще бъдете приканен да попълните код, който ще изпратим на мобилния Ви телефонен номер. По този начин ще се уверим, че именно Вие управлявате посочените от Вас имейл и телефонен номер и че именно с Вас ще контактуваме, когато ползваме тези координати и когато достъпвате електронната ни платформа My Vivacom. Напомняме, че договорът Ви за електронно идентифициране ще бъде анулиран, ако не го потвърдите чрез мобилния телефонен номер и имейл адреса в деветдневен срок от сключването му;

- Данни от документа Ви за самоличност при сключване на договора за електронно идентифициране чрез заявка през мобилното приложение My Vivacom

За да се уверим във Вашата самоличност и в коректността на Вашите данни, когато заявявате сключване на договор за електронно идентифициране чрез мобилното ни приложение My Vivacom, ще поискаме да ни предоставите по електронен път:

- снимка на Вашия документ за самоличност.
- Ваше selfie видео, направено при спазване на указанията за подаване на заявка за сключване на договора през мобилното приложение My Vivacom.

Гарантираме Ви, че няма да съхраняваме копие от документа Ви за самоличност и Вашето selfie видео, както и че няма да извличаме и съхраняваме от тях повече данни от посочените в настоящата политика.

**Б) Данни, изготвени и генерирани от Виваком в процеса на регистриране и изпълнение на Вашата заявка за сключване на договор за електронно идентифициране в магазин или чрез мобилното приложение My Vivacom:**

- номер на договора за електронно идентифициране, клиентски номер;
- IP адрес, операционна система, комуникационни данни, данни за използваното крайно електронно съобщително устройство - вида и марката на устройството, логове и други мета-данни от използването на електронната ни платформа (web версия и мобилно приложение);
- мултимедиен (аудио и видео) запис на разговор с наш оператор от контактен център във връзка с верифициране на Вашата самоличност;

**В) Данни от Регистъра на българските документи за самоличност към МВР, които получаваме чрез справка, когато изпълняваме Вашата заявка за сключване на договор за електронно идентифициране, подадена през мобилното приложение My Vivacom:**

- Три имена, ЕГН, постоянен адрес;
- Снимка;
- Валидност на документа за самоличност.

**Г) Биометрични данни:** Когато заявявате сключване на договор за електронно идентифициране чрез мобилното приложение My Vivacom, с Вашето съгласие ние извличаме и сравняваме с автоматичен софтуер данни от следните Ваши изображения:

- Снимката Ви от Регистъра на българските документи за самоличност;
- Снимката Ви от заснетия и изпратен от Вас документ за самоличност;
- Selfie видеото Ви, направено и изпратено от Вас.

Сравнението завършва с автоматична софтуерна оценка на съпадението, изразяваща се в процентно съотношение. Тази оценка не съдържа Ваши биометрични данни.

**3. Цели и правни основания за обработване на личните данни:**

**А) За да предприемем стъпки по Ваше искане за сключване, изменение или прекратяване на договора за електронно идентифициране, обработваме данните Ви с цел Вашето идентифициране и верифициране на самоличността Ви.**

**Б) На основание изпълнение на договора за електронно идентифициране обработваме данните Ви за следните цели:**

- **За да Ви идентифицираме при:** обработване и изпълнение на заявки по Ваши изявления, направени от профила Ви в електронната платформа на Виваком или изхождащи от имейл адреса или мобилния телефон за контакт, в това число при сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги, договор за лизинг или застрахователно посредничество или при регистриране на предплатена услуга, договор за покупка;
- **За да Ви изпращаме** уведомителни съобщения, оферти за договори за услуги/покупки/лизинг, и екземпляри от договори;
- **За да Ви изпращаме** месечните сметки/фактури за услуги, предоставяни Ви от Виваком;
- **За да Ви идентифицираме при** осъществяване на дистанционна комуникация с Вас;
- **За да Ви окажем техническо съдействие** за създаване и използване на потребителски профил/и и възстановяване на забравена парола за достъп до електронната платформа на Виваком ;

**В) В изпълнение на наши законови задължения, обработваме данните Ви за следните цели:**

- **За актуализиране на Вашите лични данни** или информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- Предоставяне на информация на **Комисията за регулиране на съобщенията, на Комисията за защита на потребителите, на Комисията за защита на личните данни, на Комисията за финансов надзор и други административни органи** във връзка с изпълняване на задълженията, произтичащи от съответните закони;
- Предоставяне на **информация на съда** и трети лица в рамките на производства пред съд;
- Управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;
- 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 за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;

**Г) Обработваме данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:**

- **Съдебно и извънсъдебно събиране на вземания** – в случаите, когато е необходимо да се съберат неплатените задължения на абонатите към Виваком.
- **Обезпечаване чрез поръчителство** или друг способ на обслужването и събирането на вземания.
- **Осигуряване защита и сигурност** на мрежата на Виваком;
- **Защита от евентуални правни претенции на клиенти.**

**Д) Обработваме данните Ви, след изрично писмено Ваше съгласие за тяхното обработване, за следните цели:**

- **Биометрични данни, извлечени от Ваши фото - и видеоизображения:** с цел верифициране на Вашата самоличност във връзка с подадена от Вас заявка за сключване на договор за електронно идентифициране през мобилното приложение My Vivasom.

Напомняме, че освен през мобилното приложение My Vivasom, можете да сключите договора за електронно идентифициране и в магазин, и в този случай няма да е необходимо Виваком да обработва Ваши биометрични данни.

#### 4. Категории трети лица, които може да получат достъп и да обработват личните Ви данни:

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

- Лица, които по възлагане на Виваком **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за обработване на личните Ви данни;
- Лица, предоставящи услуги като **контактен център** за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;

##### 4.2. Други администратори на лични данни, на които може да предоставим личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име:

- **Компетентни органи**, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от Виваком предоставянето на информация, сред която и лични данни, като например – български съд или съд на друга държава, различни надзорни/регулаторни органи – Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията и други административни органи, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;
- **Застрахователи** по договори за застраховка, сключвани с наше посредничество;
- **Доставчици на платежни услуги**, на които сме представител и чиито услуги ползвате или сте ползвали;

#### 5. За какъв срок съхраняваме личните Ви данни

Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани:

**Личните данни, обработвани с цел сключване и изпълнение на договора за електронно идентифициране**, се съхраняват за срока на действие на договора и до окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните във връзка с договори, сключени посредством електронно идентифициране;

**Фото - и видеоизображения, които сме получили при обработване на Ваша заявка за сключване на договора за електронно идентифициране през мобилното приложение My Vivacom**: до успешното завършване на процеса по верифициране на Вашата самоличност.

**Биометрични данни**: до получаване на резултат от автоматичната софтуерна оценка на съпадението между Вашите снимки (няколко минути), или до прекъсване на връзката с Приложението в процеса по заявяване на договор за електронно идентифициране – което от двете настъпи първо.

**Данни, обработвани във връзка с получено заявление с искане за достъп до личните Ви данни** – 5 години от изготвяне на отговора на заявлението за достъп до лични данни.

**Аудио - и мултимедийни записи** – от телефонни или видеоразговори с контактен център на Виваком – 2 години от провеждане на разговора;

**Възможно е да съхраним някои от личните Ви данни 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.**

#### 6. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните данни от Виваком и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

Като наш клиент и по отношение Вашите лични данни имате следните права:

**6.1.** 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:

**6.1.1.** като посетите магазин от търговската мрежа на Виваком и подадете писмено заявление по образец с искане за достъп до личните Ви данни;

**6.1.2.** като подадете заявление с искане за достъп до личните Ви данни, подписано с квалифициран електронен подпис, през електронната форма за контакт с Виваком на официалната интернет страница на дружеството [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

**6.1.3.** 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](mailto:dpo@vivacom.bg);

Образец на заявлението е достъпен на интернет страницата на Виваком [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) и в магазините на Виваком. 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 заявлението и при получаване на нашия отговор в магазин на Виваком 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 Виваком или на посочен от Вас електронен адрес за кореспонденция или на посочен от Вас адрес с куриер за Ваша сметка.

**6.2.** да изискате да се **коригират** личните Ви данни, когато са неточни или следва да се допълнят с оглед целите на обработка;

**6.3.** да изискате да се **изтрият** личните Ви данни, само в някои от следните случаи:

- ✓ същите не са нужни повече за целите, за които се обработват;
- ✓ оттеглили сте съгласието /възразили сте за тяхната обработка и няма друго основание за обработването им;
- ✓ обработването на данните е признато за незаконно;
- ✓ националното или европейското законодателство изискват това;

**6.4.** да изискате да се **ограничи обработването** на личните Ви данни в някои от следните случаи:

- ✓ при оспорване точността на личните Ви данни за срока, необходим на Виваком да провери точността на данните;
- ✓ установено е неправомерно обработване, но Вие желаете само ограничаване обработката на данните Ви, вместо да бъдат изтрини;
- ✓ желаете личните Ви данни да се съхраняват, въпреки че Виваком 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;

**6.5.** да поискате пренос на личните ви данни, които ви засягат и които вие сте ни предоставили, включващо получаването им от Виваком в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат **и прехвърлянето им** на друг администратор на лични данни. 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.

**6.6. да възразите пред Виваком 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, Виваком ще прекрати обработването им за посочената цел.

Когато отправеното възражение е срещу обработката на личните Ви данни за останалите цели, Виваком 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.

**6.7. по всяко време да оттеглите своето съгласие за обработка на личните Ви данни, когато обработката им се основава на Вашето съгласие** като заявите изричното си желание чрез търговската мрежа и каналите за комуникация с Виваком. Напомняме, че съгласието за обработване на **биометрични данни**, получено в процеса по сключване на договор за електронно идентифициране през приложението My Vivasom, може да бъде оттеглено със затваряне на приложението преди да е завършил процесът по идентификация във връзка със сключване на договор за електронно идентифициране.

**6.8. 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.

## **7. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на Виваком и какви са последиците от това**

**7.1.** За да сключим договор за електронно идентифициране с Вас в магазин, ние се нуждаем от определени данни, които са необходими за сключване и изпълнение на съответния договор, както и за изпълнение на нормативните задължения на Виваком.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Виваком да сключи договор с Вас:

- три имена, ЕГН/ЛНЧ, адрес;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- мобилен телефонен номер и имейл адрес.

**7.2.** За да сключим договор за електронно идентифициране с Вас чрез мобилното приложение My Vivasom, ние се нуждаем от определени данни, които са необходими за сключване и изпълнение на съответния договор, както и за изпълнение на нормативните задължения на Виваком.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Виваком да сключи договор с Вас:

- три имена, ЕГН, адрес;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- мобилен телефонен номер и имейл адрес;
- снимка на Вашия документ за самоличност;
- Ваше selfie видео.

Напомняме, че освен през мобилното приложение My Vivasom, можете да сключите договора за електронно идентифициране и в магазин, и в този случай няма да е необходимо да предоставяте снимка на Вашия документ за самоличност и Ваше selfie видео.

Тази политика е последно осъвременена на 10.05.2024 г.