

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, ОБРАБОТВАНИ ВЪВ „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД ПРИ И ПО ПОВОД ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

(„Политика за поверителност“)

„Виваком България“ ЕАД („Виваком“) зачита неприкосновеността на личния живот на клиентите си и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод предоставяне на електронни съобщителни услуги, услуги по застрахователно посредничество и осъществяване на други, свързани с това дейности.

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

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва предплатени и/или абонаментни електронни съобщителни услуги, предоставяни от Виваком, включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа или мобилно приложение; или участвате в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи; или сте възложили на Виваком услуги по застрахователно посредничество; или ползвате или желаете да ползвате устройство по договор за лизинг с Виваком.

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 Българската народна банка по чл. 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи като представител на „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.

2. Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме

2.1. В зависимост от конкретните цели и основания Виваком обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на Виваком и клиента:

- три имена, ЕГН или личен номер на чужденец, адрес, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Виваком;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш законен представител;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на лица, посочени като лица за контакт на юридически лица;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на лица, посочени като получатели на фактури;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- номер и дата на валидност на документ от ТЕЛК
- данни, събирани при плащане, направено към Виваком - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път, чрез директен дебит или през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на Виваком;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;
- потребителско име за достъп до приложението EON Mobile;
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на Виваком;
- данни, предоставени при участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;
- информация за домакинството, семейно положение, демографска информация и други данни, които ни предоставяте, когато доброволно участвате в наши проучвания, или друга обратна връзка, която ни предоставяте във връзка с ползваните продукти и услуги;
- данни от документ за самоличност (номер, дата на издаване, валидност и издател), снимка на документ за самоличност и selfie снимка при спазване на указанията при активация на предплатена карта или заявяване на договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivascom.bg.

Б) Данни, изготвени и генерирани от Виваком в процеса на предоставяне на услугите:

- номер на услуга, клиентски номер, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност – номер на викащ и на викан краен потребител, идентификационен номер на устройството, номер на карта за електронно разплащане, начало и край на повикването, обем на пренесените данни, вид на предоставяна услуга, точки на взаимно свързване, данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата; местоположение на потребител на услуга, включително при „роуминг“;
- данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната услуга, общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на периодичните сметки; стойност на ползваните услуги; информация за избория от Вас начин на плащане, извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на услугите, ограничения и възстановяване на услугите;
- данни за местоположението – данни, които се обработват за определяне на географското местоположение на крайното устройство;
- данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида и марката на устройството, използваната операционна система, IP адрес;

- гласов запис на телефонните разговори с оператор на 123 във връзка с искания за изменения или допълнения по договора за услуги, заявяване на повреди, получаване на информация и съдействие във връзка с ползваната услуга;
- гласов запис на телефонните разговори, инициирани от наш оператор от контактен център при предлагане на услуги или сключване на договор от разстояние;
- видеозапис при посещение в магазините и/или централния ни офис на Виваком, изготвен с оборудване за видеонаблюдение за охранителни цели и с оглед осигуряване на необезпокоявано обслужване на служителите и посетителите в търговските обекти на Виваком;
- видеозапис или фотография, изработени в съответствие с предварително обявените условия за участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица, включително и чрез социалните мрежи;
- IP адрес при посещение на уебсайта ни, платформата за онлайн обслужване, или при използване на мобилното ни приложение, приложението EON Mobile, както и при ползване на интернет услуги;
- информация за вида и съдържанието на договорното отношение, както и всяка друга информация, свързана с договорното правоотношение, включително записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове, електронна поща, писма, информация за заявките ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;
- данни във връзка с предявена рекламация по отношение на закупено от Виваком крайно електронно съобщително устройство;
- информация за кредитен рейтинг;
- данни за неплатени задължения.

В) Данни, получени от трети страни партньори – доставчици на услуги:

данни за вида партньорска услуга и мобилният номер, с който е регистрирана и/или използвана, честота или период на използване на партньорската услуга.

Г) Данни, получени от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги:

данни за наличие на неплатени задължения от Вас към други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, когато при сключване на договора с Виваком се предоставя и крайно устройство.

Д) Данни от Регистъра на българските документи за самоличност към МВР, които получаваме чрез справка, когато изпълняваме заявка, изискваща оторизация с документ за самоличност:

три имена, ЕГН, постоянен адрес, снимка, номер, дата на издаване, валидност и издател на документа за самоличност.

Е) Биометрични данни, когато заявявате активиране на предплатена карта или сключване на договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivascom.bg, 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 и selfie снимката Ви, направена и изпратена от Вас.

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

А) Обработване на данните, което е необходимо за сключване или изпълнение на договора за електронни съобщителни услуги, договора за лизинг, договора за

застрахователно посредничество или договора за участие в игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Виваком,

Виваком обработва данните Ви за следните цели:

- **Идентифициране на клиент при:** сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги, договор за лизинг или застрахователно посредничество или при регистриране на предплатена услуга; изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление; разяснения за ползваните услуги и абонаментните планове, предоставяне на карта за програма "Лоялен клиент", плащане на сметки и адресиране на оплакване/жалба. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали - търговски обект, единен телефонен номер за обслужване на клиенти 123, онлайн платформа, платформа за чат, продажба от разстояние, обекти и телефонни оператори на контактни центрове, представители и дистрибутори на услуги, електронна форма за контакт;
- **Актуализиране на Вашите лични данни** или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- **Кредитна оценка, извършвана чрез автоматизирани алгоритми за първоначален и последващ анализ**, оценка и прогнозиране на платежното поведение и на кредитния риск, анализ на клиентска платежна история, имена, ЕГН, адрес, проверка валидността на данни, включително и посредством картов четец, при сключване на договори за електронни съобщителни услуги, договори за лизинг или при закупуване на устройство. Кредитната оценка определя вероятността да заплащате редовно и в срок дължимите суми за ползваните продукти и услуги. В зависимост от резултата от извършената кредитна оценка сключването на договор може да бъде отхвърлено, одобрено безусловно или при предоставяне на избрано от Виваком обезпечение в съответствие с Политиката за кредитна оценка на Виваком;
- **Анализ на клиентска история и изготвяне на потребителски профил** (обем и вид потребление, платежна история) с оглед определяне на подходяща за Вас оферта при заявено клиентско желание за изменение на тарифен план, активиране на роуминг, промяна в максималната граница на потребление;
- **Проверка на обем и вид клиентско потребление** по Ваше искане/жалба/оспорване или с цел предпазване на клиентите и Виваком от нетипичен трафик и шокови сметки, (измами и злоупотреби от трети лица) - текуща сметка; оставащи включени услуги; стойност по фактура. Разяснение на фактури/месечни такси и предоставяне на справки за ползвани и прекратени услуги;
- **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;
- **Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби; Корекции на дължими суми** при наличие на основание за това;
- **Техническо съдействие** за създаване на акаунт/и и възстановяване на забравена парола за достъп до платформите за електронно обслужване на електронни фактури, детайлизирани справки и при забравен PIN/PUK код; Спиране/реактивиране на загубена/открадната/ повредена карта. Активиране на дубликат на SIM карта. Активиране/деактивиране на пренасочвания; ограничения на повиквания; забрани за GPRS/LTE. Възстановяване на достъп до различни приложения (my.contact; VIVAONLINE; HBO GO; др.);
- **Техническа поддръжка и отстраняване на повреди** и всякакви технически проблеми - на място и чрез дистанционен достъп до оборудването за ползване на услугата. Възстановяване на услуги, спрени поради неплащане;
- **Преносимост на номерата** - Проверка на заявления за пренасяне на номер. Въвеждане/корекция на заявления преносимост;
- **Плащане** на сметки, разсрочване, опрощаване, отсрочване на дължими суми;

- **Проверка на техническа възможност** за предоставяне на услуга;
- **Гаранционно и сервизно** обслужване на устройства;
- **Извършване на обработка от обработващи данните** - възлагане, отчитане, приемане, разплащане;
- **Осигуряване защита и сигурност** на мрежата на Виваком;
- **Законосъобразно провеждане на игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании**, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица чрез профилите на дружеството в социалните медии и на интернет страницата на vivacom.bg.

Б) В изпълнение на свои законови задължения, Виваком обработва данните Ви за следните цели:

- 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;
- Предлагање на ценови пакети, различни от предлаганите при обичайните търговски условия, на хора с увреждания и хора със специални социални нужди. Предоставяне на информация за клиента и ползвани от него услуги **по запитване/искане/проверка от компетентен орган**;
- **Управление на предоставени съгласия**;
- Съгласуване на скици и проекти преди реализация на инвестиционни проекти;
- Издаване на фактури, изготвяне на детайлизирана справка за потреблението на Услугите;
- Извършване на **данъчно – осигурителен контрол** от съответните компетентни органи;
- Предоставяне на информация на **Комисията за регулиране на съобщенията, на Комисията за защита на потребителите и на Комисията за защита на личните данни**, 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;
- За удостоверяване на **възраст в случай, че такава се изисква по закон за пазаруване онлайн**.
- **Осигуряване на телефонна справочна услуга**;
- **Предоставяне и актуализиране на услугата телефонен указател**;
- **Предоставяне на законова гаранция** на закупените от търговската мрежа на Виваком крайни устройства.
- **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;
- **Предоставяне на данни за наличие на неплатени задължения** при условията и реда, посочени в Закона за електронните съобщения;
- **Подаване на декларация за дължими данъци** по чл. 55 от Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ) и **издаване на служебна бележка** за доходи от други източници по чл. 45, ал. 7 от ЗДДФЛ на печеливши от игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица чрез профилите на дружеството в социалните медии и на интернет страницата на vivacom.bg.

В) Виваком обработка съответните данни, предоставени с изрично писмено съгласие на клиента за тяхното обработване за следните цели:

- Предоставяне на външни кредитни агенции за целите на определяне на кредитен рейтинг и кредитна оценка на клиент и преценка за предоставяне възможност за отложено плащане/лизинг;
- За включване на Вашето име, фотографии, видео и други форми на Ваше присъствие в рекламни и медийни публикации на Виваком в резултат на участието Ви в томболи и игри, организирани в търговски обекти на Виваком или на наши партньори и/или в социалните мрежи;
- 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 Вие сте изразили съгласие за получаване на такава информация;
- За верифициране на Вашата самоличност във връзка със заявена от Вас активация на предплатена карта или подадена от Вас заявка за сключване на договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivacom.bg - биометрични данни, извлечени от Ваши снимки.

Г) Виваком обработка данните Ви на основание следните наши легитимни интереси:

- **Профилиране на клиентите 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;
- **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.**
- **Подробен анализ на данните за потреблението, 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.
- **Подготовка и съхранение на статистическа информация и справки в агрегиран вид**
 - Виваком извършва посочения анализ с цел развитие и усъвършенстване на продуктовата си гама от услуги и за подобряване на обслужването на клиентите;

- **Изчисляване броя на потребители при телевизионни услуги** – Виваком извършва проследяване на гледаемостта на телевизионните канали от своите клиенти за статистически цели;
- **Изготвяне на деперсонализирана статистическа информация относно използването на EON видеотека, оценки, мнения, предпочитания** - Виваком извършва посочения анализ с цел установяване на основните тенденции, опознаване на потребителското поведение в телевизионната платформа, което позволява предлагане на съдържание, адекватно на потребителските нужди, и подобряване на услугите.
- **Съдебно и извънсъдебно събиране на вземания** – в случаите, когато е необходимо да се съберат неплатените задължения на абонатите към Виваком.
- **Изпълнение на одит** от страна на доставчиците на телевизионно съдържание – във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание Виваком;
- **Обезпечаване чрез поръчителство** или друг способ на обслужването и събирането на вземания;
- **Отпращане на запитване до други предприятия**, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, **за наличие на неплатени задължения** от Вас към тях при условията и реда, посочени в Закона за електронните съобщения.
- **Предоставяне на данни от категориите в т.2.1. А) и Б) за вътрешни административни цели и за изпълнение на дейности, възложени на предприятията от United Group**, към която принадлежи Виваком, съгласно Споразумение за вътрешногрупово прехвърляне на данни на United Group, изготвено в съответствие със стандартните договорни клаузи, приети от Европейската комисия, което гарантира, че с членовете на групата са въведени подходящи предпазни мерки за прехвърляне на данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679.

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

- 3.1. **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**
- **Транспортни/куриерски фирми** с оглед изпълнение на договорните ни задължения по доставяне на договори на хартиен носител и /или закупени/ ремонтирани стоки;
 - **Дистрибутори и агенти на Виваком**, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на Виваком;
 - Лица, които по възлагане на Виваком **поддържат оборудване и софтуер**, използвани за обработване на личните Ви данни;
 - Лица, предоставящи услуги по **сервизна поддръжка на крайни устройства**;
 - **Търговски партньори на Виваком** във връзка с осъществяването на дейности по предоставяне на законова гаранция;
 - Агенции, събиращи неплатени клиентски задължения, Агенции, обезпечавачи чрез поръчителство или друг способ обслужване и събиране на вземания, адвокати и сдружения/кантори от адвокати от името на Виваком;
 - Лица, предоставящи услуги като **контактен център** за осъществяване на директен маркетинг или за осигуряване на техническо съдействие;
 - Лица, осъществяващи **дейности по инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата**;
 - **Банките**, обслужващи плащанията, извършени от Вас;

- **Охранителни фирми**, притежаващи лиценз за извършване на частна охранителна дейност, обработващи видеозаписите от обекти на Виваком и/или поддържащи други регистри в процеса на осигуряване на пропускателния режим в същите обекти;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

3.2. Други администратори на лични данни, на които Виваком предоставя личните Ви данни, обработващи данните Ви на собствено основание и от свое име

Цесионери – страна по договори за цесия, с които Виваком прехвърля (продава) Вашите непогасени задължения;

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, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред;

Застрахователи – при сключване на застраховка с посредничеството на Виваком в качеството му на застрахователен брокер;

Оператори от домейна на преносимостта – при осъществяване процеса по преносимост на номера;

Други електронни съобщителни оператори – при предоставяне на електронни съобщителни услуги при роуминг и при осъществяването на взаимно свързване между предприятията;

Други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги – при отправено запитване от тях за наличие на неплатени задължения от Вас към Виваком, при условията и реда, посочени в Закона за електронните съобщения .

Партньори на Виваком - трети лица – доставчици на услуги, с които Виваком има сключени договори за предоставяне на определени услуги.

3.3. Субекти в рамките на корпоративната група United Group, към която принадлежи Виваком, които обработват данните за вътрешни административни цели и за изпълнение на дейности, възложени на предприятията от United Group.

3.4. 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;

4. За какъв срок се съхраняват 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 договор за предоставяне на Услуга, договора за лизинг и/или продажба на застраховка се съхраняват за срока на действие на договора 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.

Личните данни, обработвани във връзка с договор от разстояние, по отношение на който е упражнено законово право на отказ, се съхраняват от Виваком за срок до 6 месеца от администриране на отказа.

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.

Личните данни, обработвани във връзка с получено заявление за упражняване на права по Регламент (ЕС) 2016/679 – 5 години от изготвяне на отговора.

Личните данни, обработвани във връзка с клиентски жалби, молби и предложения и техните отговори – 2 години от изготвяне на отговора.

Запис на глас – телефонните разговори – 2 години от провеждане на разговора;

Картина (Видеозапис) – до 60 дни от създаване на записа.

В случай на инцидент, кражба, посегателство върху неприкосновеността на служителите или имуществото на Виваком, както и с цел запазване на доказателства при и по повод образуване или образувани граждански, административни или наказателни производства и предоставянето им на компетентните органи, видеозаписите могат да бъдат съхранени за по- дълъг срок.

Личните данни на участници в **игри, томболи и/или други сезонни или промоционални кампании**, организирани от Виваком и адресирани до неограничен кръг лица чрез профилите на дружеството в социалните медии и на интернет страницата на vivacom.bg, се обработват за срок до 6 месеца от предоставянето им.

Данни от Регистъра на българските документи за самоличност към МВР, получени чрез справка при изпълнение на заявка, изискваща оторизация с документ за самоличност – до успешно завършване на процеса по оторизация.

Данни от снимки, които сме получили при обработване на Ваша заявка за активация на предплатена карта или за сключване на договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivacom.bg - 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 vivacom.bg в процеса по активиране на предплатена карта или подаване на заявка за сключване на договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivacom.bg – което от двете настъпи първо.

5. 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:

5.1. 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:

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

5.1.2. 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.

5.1.3. 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;

Образец на заявление е достъпен на интернет страницата на Виваком 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 искането и при получаване на копие от личните

Ви данни 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.

Ако поискате достъп до лични данни, съдържащи се във **видеозаписи**:

- ✓ в случай че периодът на съхранение на видеозаписа е изтекъл, Виваком ще Ви предостави информация, че данните не се обработват;
- ✓ в случай че на видеозаписа се съдържат освен Ваши данни и данни на трети лица, които не могат да бъдат анонимизирани, достъпът до тях може да Ви бъде отказан с цел защита правата, свободите и данните на тези трети лица;
- ✓ в случай че искате достъп до Ваши данни, съдържащи се във видеозаписи, следва да посочите мястото и приблизителен интервал от време, не по-дълъг от 2 часа.

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

5.2.1. да изискате да се променят Вашите таен въпрос и таен отговор в търговски обект на Виваком;

5.3. да изискате да се **изтрият** личните Ви данни, само в някой 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;

5.4. да изискате да се **ограничи обработването** на личните Ви данни в някой 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 изтрети;
- ✓ 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;

5.5. 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.

5.6. да изразите становище, да оспорите решението, взето в резултат на автоматизираната обработка на Вашите данни при извършване на кредитна оценка, и **да поискате** човешка намеса при извършването на кредитна оценка при заявено от Вас желание за сключване на договор за електронни съобщителни услуги, договор за лизинг или при закупуване на устройство. Правата по тази точка можете да упражните, като подадете писмено заявление в свободен текст в магазин на Виваком.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

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

За да сключим договор с Вас и за да Ви предоставяме заявените от Вас услуги, 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 или личен номер на чужденец, адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред Виваком;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни, събирани при плащане, направено към Виваком - номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга банкова и платежна информация, във връзка с извършване на плащането по банков път през онлайн платформата и другите електронни търговски канали на Виваком;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;
- потребителско име за достъп до приложението EON Mobile.

Непредоставянето на следните данни препятства възможността Виваком да активира предплатена карта или да сключи договор с Вас за електронна съобщителна услуга и/или устройство през vivacom.bg:

- три имена, ЕГН, адрес;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;

- мобилен телефонен номер и адрес на електронна поща;
- снимка на Вашия документ за самоличност;
- Ваша selfie снимка.

Напомняме, че можете да заявите активация на предплатена карта или да сключите договор за електронна съобщителна услуга и/или устройство и в търговски обект, където няма необходимост Виваком да обработва Ваши биометрични данни.

Тази политика е последно осъвременена на 01.08.2026 г.