

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
НА „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД
като правопреемник на „БУЛСАТКОМ” ЕООД
при предоставяне на услуги под търговска марка „bulsatcom“**

Администратор на личните данни е:

„ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, наричано по-долу „ВИВАКОМ”

ЕИК 831642181

Седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1784, бул. „Цариградско шосе“ № 115и,

Данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните:

e-mail: dpo@vivacom.bg;

адрес за кореспонденция: гр. София, п.к. 1784, бул. „Цариградско шосе“ № 115и

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

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

Сигурността и правилното използване и обработване на личните данни са от изключително значение за ВИВАКОМ и нашите клиенти. Този документ обяснява нашите виждания и практики относно поверителността на личните данни и как те могат да се отнасят до Вас като потребител на предоставяните от нас електронни съобщителни и други услуги под търговска марка „bulsatcom“.

Моля, прочетете внимателно нашата политика за поверителност, преди да използвате нашите услуги.

Ние събираме и обработваме лични данни само при спазване на изискванията на българското и европейското законодателство. Настоящата Политика за поверителност има за цел да обясни на нашите клиенти какви лични данни обработваме във връзка с предоставяните от нас електронни съобщителни и други услуги, как и защо ги обработваме, в това число кога е необходимо да разкриваме лични данни на трети лица и защо. Също така, с нея се предоставя информация за правата, които Вие като потребител на нашите услуги имате във връзка с обработването на личните Ви данни от ВИВАКОМ. Тази политика се прилага по отношение на личните данни, които ВИВАКОМ събира и обработва във връзка с предоставяните услуги под търговска марка „bulsatcom“. Когато потребителите посещават уеб-сайтовете на ВИВАКОМ, събирането или обработването на лични данни се извършва съобразно Политиката за поверителност и защита на личните данни при ползване на съответния уебсайт.

ВИВАКОМ обработва и съхранява предоставените му лични данни с оглед законосъобразното осъществяване на дейността си, при изпълнение на съществуващите нормативни изисквания. Ние зачитаме неприкосновеността на личността на нашите клиенти – физически лица и поемаме сериозен ангажимент по отношение поверителността на личните им данни. В съответствие с приложимото право и добрите практики прилагаме широк спектър от технически и организационни мерки за защита на

личните Ви данни, за да не допуснем неразрешен достъп, неразрешено или злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информация.

Настоящата Политика има за цел да Ви разясни как и защо ползваме личните Ви данни.

I. Използвани термини

„**Лични данни**“ – всяка информация, която се отнася до Вас и чрез която можете да бъдете идентифициран/а пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като имена, ЕГН, данни за местонахождение (включително IP адрес), телефон, e-mail адрес или по един или повече признаци, специфични за идентичността Ви.

„**Трафични данни**“ – данни, обработвани за целите на преноса на едно съобщение по електронна съобщителна мрежа или необходими за таксуването му съобразно Закона за електронните съобщения.

„**Субект на лични данни**“ е физическото лице – потребител или представляващо юридическо лице-потребител на услуги на ВИВАКОМ, и което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко чрез идентификационен номер или чрез един или повече специфични признаци.

„**Сайт**“ – уебсайт с адрес (URL) www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg, неговите приложения, мобилни и други версии, както и всеки друг уебсайт, който се притежава и оперира от ВИВАКОМ.

„**Обработване на лични данни**“ – всяко действие или съвкупност от действия, които могат да се извършват по отношение на личните Ви данни с автоматични или други средства, като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или изменение, извличане, възстановяване, консултиране, употреба, разкриване или предаване, разпространяване, актуализиране, поддръждане или комбиниране, блокиране, заличаване или унищожаване на данните.

„**Съгласие на физическо лице**“ е всяко свободно изразено, конкретно и информирано волеизявление, с което субектът на лични данни, за който се отнасят личните данни, недвусмислено се съгласява те да бъдат обработвани.

II. Принципи на обработване на личните данни

- Принцип на законосъобразност, прозрачност и добросъвестност – ние събираме, обработваме и съхраняваме личните Ви данни съобразно нормативните изисквания и при ясни и прозрачни условия. За нас е от водещо значение Вие да сте уведомен/а защо и как извършваме тези процеси.
- Принцип на свеждане на данните до минимум – ние събираме лични данни в минимален обем, само за целта и срока, за които са необходими.
- Принципи на ограничение на целите и на използването, разкриването и съхранението – ние не използваме личните Ви данни за цели, различни от тези, за които са били събрани, освен с Вашето съгласие или в случаите, изрично предвидени в закона; ние съхраняваме и използваме Вашите лични данни за период, не по-дълъг от необходимото за целите, за които се обработват, освен в изрично предвидените случаи.
- Принцип на точност – събираните лични данни се поддържат точни и актуални.

- Принцип на цялостност и поверителност – личните Ви данни са защитени с технически и организационни мерки за сигурност, предприети от ВИВАКОМ в съответствие с чувствителността на информацията.
- Принцип „необходимост да се знае“ – достъпът до личните Ви данни се осъществява само от лица, чиито служебни задължения или конкретно възложена задача налагат такъв достъп.
- Принцип на отчетност – администраторът носи отговорност и трябва да може да докаже защо се събират и обработват данните.

III. Лични данни, които ВИВАКОМ събира, обработва и съхранява

1. Как събираме лични данни:

Ние събираме личните Ви данни в контекста на преддоговорни и договорни отношения за целите на сключване и изпълнение на договор за услуги, и с цел да изпълним наши нормативни задължения. Събираме минимално необходимите лични данни, за да предоставим предлаганите от нас услуги. Ние събираме и обработваме личните Ви данни само за изрично изброените по-долу цели.

Предоставянето на лични данни от Ваша страна не е задължително, а договорно изискване и/или изискване, необходимо за сключването на договор с ВИВАКОМ, в случай че имате такова желание. В случай че не ни предоставите Ваши данни, е възможно да не можем да сключим и/или да не можем да изпълним договор за услуги с Вас.

При използване на нашите услуги, Вие предоставяте лични данни за себе си. Такива лични данни могат да включват данни за идентификация, данни за контакт и други. При използване на нашите услуги, можем да събираме автоматично определени трафични данни и данни за потреблението на ползваните услуги. Данни за потреблението се събират автоматично и анонимизирано, при което всички лични разпознаваеми елементи/ елементи, позволяващи идентифицирането Ви, се заличават. Трафични данни се събират с цел изпълнение на договорните задължения по сключен договор за предоставяне на услуги и изпълнение на законово регламентираните ни задължения.

2. Плащания

Ние използваме услугите на трети страни за осъществяване на безкасови разплащания в офиси на ВИВАКОМ, както и на онлайн разплащания през Сайта. Партнираме си с различни фирми и доставчици на платежни услуги за предоставяне на сигурни транзакции за нашите клиенти при извършване на безкасови плащания и плащане през Сайта. При извършване на такива плащания ние никога не получаваме, нито събираме, нито обработваме данни за банкови карти и банкови сметки и каквито и да е други финансови данни. Тази информация се предоставя директно към съответния доставчик на платежната услуга, като Ви съветваме да се консултирате с тяхната политика за поверителност и защита на личните данни във връзка с извършвани от Вас безкасови плащания и плащания през Сайта.

3. Какви лични данни събираме и обработваме:

Събираме и обработваме различни минимално необходими лични данни в зависимост от конкретните цели и основания за събиране и обработка на лични данни, както следва:

3.1. Данни, необходими за идентификация на клиента по повод заявка на ползване на услуги:

- име, фамилия
- дата на раждане
- адрес и адрес за инсталация
- данни за контакт – телефон, електронна поща

3.2. Данни, необходими за идентификация на клиента за сключване на договор за ползване на услуга:

- име, презиме, фамилия, ЕГН (дата на раждане, ЛНЧ или друг аналогичен идентификатор за чуждестранни лица), постоянен адрес, адрес за кореспонденция;
- данни на личен документ – вид, номер, дата на издаване, валидност, място и издател;
- данни за контакт – телефон и електронна поща за контакт;
- три имена, ЕГН, данни по личен документ на Ваш пълномощник - в случай че упълномощите трето лице да Ви представлява пред ВИВАКОМ;
- три имена, ЕГН, данни по личен документ на Ваш законен представител;
- при сключване на договор за услуги с юридическо лице, посочват се личните данни (три имена и ЕГН) на законния представител на юридическото лице или три имена, ЕГН, данни по личен документ на негов пълномощник;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на лица, посочени като лица за контакт на юридически лица;
- потребителско име за достъп до приложението Bulsatcom TV;
- данни за ползваните от Вас услуги от портфолиото на ВИВАКОМ;

3.3. Данни, изготвени и генерирани при изпълнение на сключени договори, както и в процеси на предоставяне на услугите:

- клиентски номер, код или друг идентификатор, създаден от ВИВАКОМ за идентификация на клиенти, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;
- данните, съдържащи се в сключените договори;
- видове ползвани услуги/пакети/промоции;
- данни за предоставени/заменени/върнати устройства;
- адрес на инсталация;
- данни за извършените плащания;
- данни за задълженията;
- данни за потреблението;
- видеозаписи при посещение в офиси на ВИВАКОМ, изготвени от оборудване за видеонаблюдение с охранителни цели;
- аудио записи на обаждания, които са направени от и към контактните ни центрове при предлагане на услуги или сключване на договор от разстояние;
- аудио записи на телефонните разговори с оператор на 0996 123456 или на 0996 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;
- електронна кореспонденция, писма, молби, сигнали, оплаквания и/или заявки с/от Вас за отстраняване на проблеми и друга обратна връзка, която ВИВАКОМ получава;

- при използване на услугата „Мобилен телефон“ се обработват също трафични данни в обхвата, предвиден в Закона за електронните съобщения, и данни за местоположението;
- Трафични данни - данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на клиентите и за доказване на тяхната достоверност, включително:
 - номер на викащ и на викан краен ползвател, идентификационен номер на устройството, номер на карта за електронно разплащане;
 - начало и край на повикването, определени с дата и час с точност до секунда, обем на пренесените данни;
 - вида на предоставяната услуга;
 - точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час с точност до секунда;
 - данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
 - местоположение на потребител на услуга предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата "роуминг".
- Данни необходими за изготвяне на абонатни 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, съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения;
- Данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида и марката на устройството, използваната операционна система;

При заявяване на услуги или използване на възможностите за разплащане и управление на услугите през Сайта или мобилните приложения, ние събираме също данни за IP адрес и друга информация за ползваното устройство. При използване на Сайта и мобилните приложения, информация за защита на данните можете да намерите в Политиката за поверителност и защита на личните данни при използване на уебсайта на „ВИВАКОМ“ ЕАД, с която можете да се запознаете на www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg.

Нашите услуги не са предназначени за лица под 16 години и не събираме съзнателно лични данни на лица под 16 годишна възраст. В случай че узнаем, че лице под 16 години ни е предоставило лични данни, ще ги изтрием незабавно.

IV. Цели и основания за обработването на лични данни

Нашата основна цел при обработване на лични данни е да Ви предоставим нашите услуги. Ние обработваме лични данни на различни основания съобразно различните цели, включително при изпълнение на договорни отношения, въз основа на легитимен интерес, за изпълнение на законово задължение. В случай че събирането и обработването на лични данни се основава на съгласие на субекта на данните, определяме целите за такова обработване и предоставяме необходимата информация.

ВИВАКОМ събира, обработва и съхранява личните Ви данни на следните основания и за следните цели:

1. На основание преддоговорни отношения и изпълнение на сключени договори за предоставяне на услуги

На това основание обработваме личните Ви данни за следните цели:

- За идентифициране на клиент при: сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги, изпълнение на заявки за предоставяне на информация относно потребление;
- За изпълнение на Вашите заявки за продукти и/или услуги;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- За изпълнение на задълженията на страните по сключен договор;
- За осъществяване на контакт с Вас за нуждите на погасяване на задълженията;
- За предоставяне на услуги, информация или съдействие, изискано от Вас;
- За предоставяне на цялостно обслужване;
- За осигуряване на техническо обслужване на мрежата и техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги и/или продукти – на място или чрез дистанционен достъп до оборудването;
- За осигуряване гаранционно обслужване на предоставените продукти;
- За да отговорим на подадени от Вас молби, жалби и уведомления;
- За издаване на фактури и издаване на детайлизирана справка за потреблението на услугите;
- За актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за ползваните услуги по Ваша заявка за корекция, съответно при изменение на ползваните услуги;
- Преносимост на номерата – проверка на заявление за пренасяне на номер;
- Плащане на сметки, разсрочване, опрощаване, отсрочване на дължими суми;
- Предоставяне на услугите телефонен указател и телефонна справочна услуга;
- 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;

2. Въз основа на наш легитимен интерес

На това основание обработваме личните Ви данни за следните цели:

- За осигуряване на съответствие с нашите Общи условия и настоящата политика за поверителност, както и на приложимото законодателство;
- За предприемане на действия по защита на нашите права по съдебен или несъдебен ред, например при неизпълнение на Ваши договорни задължения и/или за търсене на отговорност при причинени вреди;
- За продажба на вземания от клиенти; предоставяне на информация за дълга на цесионера – договори, протоколи, месечни сметки/фактури; предоставяне на справки на продадени задължения по договори за цесия за целите на потвърждаване на прехвърлянето на вземанията;
- За проучване и анализиране на потреблението на база анонимни данни с цел да установим основните тенденции сред нашите клиенти, за да подобрим качеството на нашите услуги и продукти и на услугите, предоставяни чрез нас от трети лица;
- За проследяване на гледаемостта на телевизионните канали на база анонимни данни, с цел анализ на потребителското потребление в телевизионната платформа;
- Профилиране на клиентите чрез автоматични средства с цел получаване на дължимо изпълнение и плащания във връзка с предоставена услуга и/или

продукт, предлагане на алтернативна услуга, изменения в условията на ползваните услуги, изпълнение на заявки, отстраняване на повреди;

- За статистически цели относно нашите продажби, услуги, клиенти, трафик, и др.
- За изпълнение на одит от страна на доставчиците на телевизионно съдържание във връзка с изпълнение на договорите за доставка на съдържание на ВИВАКОМ;
- Можем да обработваме Вашите лични данни и да се свържем с Вас по електронен път, за да изпращаме информация за маркетинг и реклама на наши собствени сходни продукти или услуги, които считаме, че биха могли да са от интерес за Вас, като Ви предоставяме възможност безвъзмездно и по лесен начин:
 1. да изразите несъгласие в момента на сключване на сделката;
 2. да изразите несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

3. На основание изпълнение на законово задължение

На това основание обработваме личните Ви данни за следните цели:

- При изпълнение на задължения за предоставяне на информация на Комисията за регулиране на съобщенията или трети лица съобразно Закона за електронните съобщения и приложимото законодателство;
- При изпълнение на задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица съобразно Закона за защита на потребителите и приложимото законодателство;
- При изпълнение на задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни съобразно Закона за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679, и приложимото законодателство;
- За изпълнение на задължения при извършване на продажби от разстояние и продажби извън търговския обект съобразно Закона за защита на потребителите;
- При изпълнение на други нормативни задължения;
- При съдебни производства;
- За изпълнение на изискванията на държавни и публични органи;
- За извършване на данъчно-осигурителен контрол от съответните компетентни органи;

4. На основание изрично писмено съгласие на субекта на данните

Конкретните цели за обработване на личните Ви данни на основание предоставено от Вас съгласие, са изрично предвидени в същото. На това самостоятелно основание обработваме личните Ви данни 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.

Предоставеното съгласие може да бъде оттеглено по всяко време като посетите наш офис или чрез данните ни за контакт. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

V. Профилиране и обработка на анонимизирани данни

Профилирането е един от начините за обработка на лични данни, при който се извършват анализ и оценка на конкретни характеристики или се прогнозира потенциални предпочитания и интереси на дадено лице. При профилирането се използват автоматични средства – електронни системи.

За целите на обработване на лични данни при профилиране на клиентите чрез автоматични средства се извършват различни проверки в електронната система на ВИВАКОМ на базата на предварително зададени критерии, които водят до автоматизираното решение.

Обработка на анонимизирани данни – извършва се автоматично за извършване на анализ на потреблението и поведението на клиентите. Данните се използват анонимно и във вид, който не позволява лесна идентификация на субекта на данни или такава идентификация е невъзможна.

VI. Срок на съхранение на личните данни

Ние пазим Вашите лични данни само толкова дълго, колкото е необходимо, за да изпълним целите, за които сме ги събрали, включително за целите на съответствие със законови, счетоводни или отчетни изисквания. За да определим подходящия период на запазване на личните Ви данни, вземаме предвид количеството, естеството и чувствителността на личните данни, потенциалния риск от вреди от неразрешено използване или разкриване на Вашите лични данни, целите, за които обработваме Вашите лични данни.

При изтичане на съответния период, ВИВАКОМ преустановява използването на лични данни, като изтрива личните данни. Сроковете за съхранение на лични данни са следните:

- При сключен договор, личните Ви данни съгласно Закона за счетоводството се съхраняват за срок от 10 години, считано от 1 януари на отчетния период, следващ отчетния период, за който се отнася счетоводната и/или данъчната информация, съдържаща лични данни;
- Личните Ви данни, предоставени за маркетингови цели, се обработват и съхраняват до получаване на искане от Вас да бъдат изтрети, до оттегляне на дадено съгласие и/или до прекратяване на сключения договор;
- Трафични данни, които сме длъжни да съхраняваме и предоставяме по реда и условията на Закона за електронните съобщения за целите на националната сигурност и за предотвратяване, разкриване и разследване на тежки престъпления, както и за издирване и спасяване на лица се съхраняват за предвидения в този закон срок от 6 месеца. В случаите по чл. 251е, ал. 7 от Закона за електронните съобщения данните се унищожават след изтичането на 3-месечния срок на удължаването;
- Трафични данни, събирани и обработвани за целите на таксуване и разплащане по взаимно свързване се съхраняват за срок до извършване на плащането, освен при оспорване или търсене на плащането по реда на Закона за електронните съобщения;
- Запис от проведени телефонни разговори чрез контактните ни центрове се съхранява за срок до 2 години от провеждането на разговора;
- Видеозаписи от нашите офиси се съхраняват за срок от 2 месеца.;
- Данните, обработвани във връзка с подадено от вас искане и/или жалба, касаещи Ваши лични данни, се съхраняват за срок от 5 години от получаване на искането/жалбата;
- Данните от регистри, свързани с обработвани във връзка с подадена от Вас молба и/или жалба, както и отговорите по тях се съхраняват за срок от 2 години;

- По отношение потребителите на мобилни приложения, ще запазим личните Ви данни за периода, през който сте свалили мобилното приложение;
- Във всички останали случаи личните Ви данни се съхраняват за срок от 5 години след прекратяване на договора, с оглед изтичане на предвидените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции.

В случай на възникнал правен спор, производство и/ или искане на държавен орган, е възможно ВИВАКОМ да запази Ваши лични данни за по-дълъг от посочените срокове, до окончателно приключване на възникналия спор или производство пред всички инстанции/ органи.

За анонимизирани данни няма нормативно задължение за изтриване, тъй като не представляват лични данни.

VII. Защита на личните данни

Цялата информация, която получаваме за Вас, се съхранява на защитени сървъри и сме изпълнили технически и организационни мерки, които са подходящи и необходими за защита на Вашите лични данни. Използваме система за вътрешна информационна сигурност, която е предназначена да спомага за защитата на Вашите лични данни от случайни или незаконни загуби, достъп или разкриване, минимизира рисковете за сигурността. Достъп до тази система имат само изрично оторизирани лица.

ВИВАКОМ е установило чрез вътрешни правила технически и организационни мерки, изразяващи се в условия и ред за събиране, обработване, достъп и съхранение на хартиен носител на личните данни на своите клиенти, както и стриктни правила за осъществяване на контрол относно опазването им, осигуряващ всеобхватна защита от нежелан достъп.

ВИВАКОМ е определило Длъжностно лице по защита на данните, което подпомага процесите по опазване и обезпечаване сигурността на Вашите данни, както и наблюдава за тяхното спазване.

VIII. Вашите права

Вие разполагате със следните права във връзка със събирането, обработването и съхраняването на личните Ви данни от ВИВАКОМ:

1. **Право на достъп и информация** – имате право по всяко време да получите информация от ВИВАКОМ за съхраняваните за Вас лични данни, за техния произход, получатели и целта на обработването/ съхранението им, както и имате право да получите копие от съхраняваните за Вас лични данни.
2. **Право на коригиране** – имате право да поискате от ВИВАКОМ своевременно да коригира и/ или допълни всички неточни или непълни данни за Вас.
3. **Право на ограничаване на обработката** – можете да искате от ВИВАКОМ да ограничи обработването на личните Ви данни в следните хипотези:
 - когато оспорвате верността на данните – за периода, в който ВИВАКОМ трябва да провери верността им;
 - когато обработването на личните Ви данни е без правно основание, но вместо изтриване, искате тяхното ограничено обработване;

- когато ВИВАКОМ не се нуждае повече от личните данни за целите на обработването, но Вие ги изисквате за установяване, упражняване или защита на правни претенции.
 - когато сте подали възражение за обработването на личните Ви данни – за периода на проверката.
4. **Право на изтриване** (правото „да бъдеш забравен“) – имате право да поискате ВИВАКОМ да изтрие или премахне личните Ви данни, с изключение на случаите, когато това е невъзможно и/ или когато за обработването на личните данни е налице съществено основание и/ или законово задължение и/ или съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 е предвидено изрично изключение за прилагането на това право. Правото на изтриване на личните Ви данни може да бъде изискано от Вас, 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 прието за незаконно;
 - това се изисква от националното или европейското законодателство.
 5. **Право на преносимост** – имате право да поискате от нас прехвърлянето на личните Ви данни на Вас или на трета страна в структуриран, обикновено използван, пригоден за машинно четене формат, когато обработването е основано на Ваше съгласие или договорно задължение и когато се извършва по автоматизиран начин.
 6. **Право на възражение** – имате право по всяко време да възразите срещу обработването и/или профилирането на отнасящи се до Вас лични данни, което се основава на легитимен интерес.
 7. **Право на възражение срещу обработка за целите на директния маркетинг поради наш легитимен интерес** - когато обработваме лични данни поради наш легитимен интерес, за целите на директния маркетинг, имате право по всяко време да направите възражение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до Вас за този вид маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг.
 8. **Право на оттегляне на съгласието** – по всяко време имате право да оттеглите предоставено от Вас изрично съгласие за събиране, обработване и съхранение на личните Ви данни от ВИВАКОМ. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на осъщественото преди това обработване, основано на дадено съгласие. Оттеглянето на съгласие не засяга събирането, обработването и съхранението на личните Ви данни в случаите, когато ВИВАКОМ има законово задължение да пази тези данни съгласно действащото законодателство.
 9. **Право на жалба** – в случай че смятате, че приложимата нормативна уредба относно обработването на личните Ви данни е нарушена, моля да се свържете с нас на посочените в началото на този документ контактни форми. Независимо от това, по всяко време имате право да подадете жалба до надзорен орган, който за Република България е Комисията за защита на личните данни, с адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2; електронна поща: kzld@cpdp.bg. Повече за дейността на Комисията можете да откриете на <https://www.cpdp.bg/>.
 10. **Право да не бъдете обект на решение, основащо се единствено на автоматизирано обработване**, включващо профилиране, което поражда правни последици за Вас или по подобен начин Ви засяга в значителна степен.

Начин на упражняване на Вашите права

Ако желаете да упражните някое от изброените права, следва да подадете писмено заявление до ВИВАКОМ, което може:

1. да подадете на място в някой от офисите на ВИВАКОМ,
2. да подадете на място или да адресирате и изпратите до адреса на дружеството, а именно: гр. София, п.к. 1784, бул. „Цариградско шосе“ № 115и,
или
3. да подадете по електронен път при условията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, до следния електронен адрес: dpo@vivacom.bg

Заявлението Ви следва да съдържа:

- трите Ви имена, адрес, ЕГН, ЛНЧ или друг аналогичен идентификатор, или клиентски идентификационен номер (КИН), който сме Ви издали, като наш клиент,
- описание на искането,
- предпочитана форма и начин за получаване на информацията при упражняване на правата,
- подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция.

В случай че заявлението се подава от упълномощено лице, към заявлението се прилага и пълномощното.

Предоставянето на информация и кореспонденцията или действията, предприети във връзка с подадено от Вас заявление са безплатни. Когато обаче исканията Ви са очевидно неоснователни, или прекомерни, по-специално поради своята повтораемост, можем да начислим разумна такса, или да откажем предприемане на действия по искането.

Срокът за разглеждане на искането и произнасяне по него е 30 дни от получаването на искането, без ненужно забавяне.

В случай че ВИВАКОМ не отговори на искането Ви в предвидените срокове или не сте удовлетворени от получения отговор и/ или считате, че са нарушени Ваши права, свързани със защитата на личните данни, имате възможност да упражните правото си на защита по съдебен или административен ред.

Може ли да откажете да предоставите лични данни на ВИВАКОМ

Минимално необходимите данни, необходими за сключване на договор с Вас са следните:

- име, презиме, фамилия, ЕГН (дата на раждане, ЛНЧ или друг аналогичен идентификатор за чуждестранни лица), адрес;
- три имена, ЕГН, адрес и други данни на Ваш пълномощник, посочени в документа, с който сте го упълномощили да Ви представлява пред нас;
- номер, дата на издаване, валидност и издател на документ за самоличност;
- данни от профила ви за достъп до онлайн платформата ни – потребителско име, история на заявките и плащанията;
- потребителско име за достъп до приложението Bulsatcom TV.

IX. Категории лица, на които се разкриват лични данни

ВИВАКОМ предоставя Ваши лични данни на определени категории трети лица, за да можем да Ви предоставим качествено, бързо и комплексно обслужване и/или, за да изпълним наше законово задължение. Ние предоставяме лични данни на трети лица единствено след като сме се уверили, че са взети всички технически и организационни мерки за защита на личните данни, като осъществяваме строг контрол за изпълнение на тази цел. Ние оставаме отговорен Администратор за конфиденциалността и сигурността на личните Ви данни.

1. Обработването на личните Ви данни от трети лица или лица, които имат пряк/ косвен достъп до тези данни, се осъществява въз основа на сключен договор с ВИВАКОМ (включително като правопреемник на „БУЛСАТКОМ“ ЕООД) и/или въз основа на закона. Тези лица могат да бъдат:

- дистрибутори и агенти на услугите и продуктите на ВИВАКОМ, които сключват договори с крайни клиенти от името и за сметка на ВИВАКОМ;
- пощенски оператори, транспортни и куриерски фирми – с оглед изпращане на пратки и документи;
- лица, които по възлагане на ВИВАКОМ поддържат Сайта, мобилното приложение, оборудване, софтуер и хардуер, използвани за обработване на лични данни и необходими за изграждане на системите на ВИВАКОМ, както и за извършване на различни услуги по отчитане, техническа и сервизна поддръжка на крайни устройства и др.;
- лица (обработващи лични данни), които по възлагане на ВИВАКОМ извършват различни, конкретно възложени им по договор дейности по обработване на лични данни от името на ВИВАКОМ, по смисъла на чл. 28 от Регламента;
- лица, които извършват консултантски услуги в различни сфери по външно възлагане на ВИВАКОМ;
- лица, осъществяващи инсталация и/или поддръжка на адреса за предоставяне на услугата;
- лица, събиращи неплатени клиентски задължения, агенции, обезпечавачи чрез поръчителство или друг способ обслужване и събиране на вземания, цесионери и лица, на които с прехвърлени задължения, адвокати и сдружения/кантори от адвокати от името на ВИВАКОМ;
- предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги при осъществяване на взаимно свързване;
- предприятия от домейна на преносимостта при преносимост на номера;
- доставчици на финансови услуги, парични преводи и платежни услуги – във връзка с извършване на безкасови плащания и плащания при използване на Сайта и предлаганите от нас услуги, както и при извършване на плащания чрез компании за парични преводи и платежни услуги;
- охранителни фирми, обработващи видеозаписите от офисите на ВИВАКОМ;
- компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват от ВИВАКОМ предоставянето на информация, сред която и лични данни, включително български и международни съдилища, надзорни и регулаторни органи, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществения ред и др.

2. В случаите на продаване, прехвърляне, обединяване или преобразуване на „ВИВАКОМ“ ЕАД или на неговите активи, новите приобретатели ще обработват

личните Ви данни по същия начин, както е описано в настоящата Политика за поверителност.

3. Вашите лични данни ще бъдат обработвани и прехвърляни в рамките на и между субекти в рамките на корпоративната група United Group, към която принадлежи „Виваком България“ ЕАД. Ние прехвърляме Вашите лични данни извън ЕИП на членове на нашата корпоративна група и обработващи лични данни в други държави във връзка с нашия бизнес или по правни причини, по-специално в централата на United Group. Това е посочено в Споразумението за вътрешногрупово прехвърляне на данни на United Group, което гарантира, че с членовете на нашата група са въведени подходящи предпазни мерки за прехвърляне на данни съгласно GDPR. Това споразумение е изготвено в съответствие със стандартните договорни клаузи, приети от Европейската комисия. Допълнителна информация за предпазните мерки, които сме въвели за вътрешното споделяне и прехвърляне на Вашите лични данни, можете да получите, като се свържете със Службата за поверителност на United Group на адрес dro@united.group. За вътрешни административни цели и за изпълнение на дейности, възложени на предприятията от United Group на основание легитимния ни интерес, ВИВАКОМ предоставя на предприятията от United Group на територията на и извън Европейския съюз личните данни, посочени в Раздел III, т. 3, а именно:

- Данните, необходими за идентификация на клиента по повод заявка на ползване на услуги;
- Данните, необходими за идентификация на клиента за сключване на договор за ползване на услуга
- Данните, събрани, изготвени и генерирани при изпълнение на сключени договори, както и в процес на предоставяне на услугите.

X. Общи положения

1. Уведомление при нарушаване сигурността на личните данни - когато има вероятност нарушението на сигурността на личните данни да породи висок риск за правата и свободите Ви, ВИВАКОМ Ви изпраща надлежно уведомление за нарушението на сигурността.

Не изпращаме уведомление, ако някое от следните условия е изпълнено:

- предприели сме подходящи технически и организационни мерки за защита на личните Ви данни, засегнати от нарушението на сигурността;
- взели сме впоследствие мерки, които гарантират, че вече няма вероятност да се материализира високият риск за правата и свободите Ви;
- индивидуалното уведомление изисква усилия, които са непропорционални. В такъв случай правим публично съобщение или вземаме друга подобна мярка, така че да бъдете в еднаква степен ефективно информирани.

2. Тази Политика може да бъде променяна или допълвана поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на „ВИВАКОМ“ ЕАД, на потребителите или на компетентен орган като Комисията за защита на личните данни. Всички промени влизат в сила от деня на публикуването им на интернет страницата на ВИВАКОМ. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на тази Политика за защита на личните данни, за да бъдете постоянно информирани за това, как ние се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Последна редакция 10.07.2024г.
Гр. София