

**ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ  
НА УЕБСАЙТ WWW.VIVACOM.BG  
(„Политика за поверителност“)**

Уебсайтът [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) (наричан за по-кратко „Уебсайтът“) е собственост и се управлява от „Виваком България“ ЕАД („Виваком“). Виваком зачита неприкосновеността на личния живот на посетителите на този сайт и гарантира в максимална степен защитата на личните им данни, обработвани при и по повод посещението и използването на този уебсайт. Осъществявайки достъп до и използвайки Уебсайта, Вие следва също да се запознаете и да спазвате Правилата за ползване на уебсайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

Настоящата Политика за поверителност на личните данни на уебсайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) („Политика“, „Политика за поверителност“) се основава на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Регламент (ЕС) 2016/679“).

Тази Политика регулира единствено информацията, която се събира и обработва чрез уебсайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg).

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

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

#### **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 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); тел. + 359 2 9496079.

#### **2. Какви данни и за какви цели обработваме, за какъв срок обработваме Вашите лични данни**

Потребител е всяко физическо лице, което осъществява достъп и използва Уебсайта и услугите, предоставяни от Виваком чрез Уебсайта. По смисъла на настоящата Политика, Потребителите биват разделени на две категории:

2.1. Нерегистрирани потребители – уебсайтът [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) може да се посещава, без да е необходимо да се регистрирате или без да предоставяте лична информация.

При някои определени случаи, въпреки че не е необходимо да се регистрирате, е възможно да събираме и обработваме Ваши лични данни, като:

- Обръщение (г-н, г-жа, г-ца);
- Име;
- Презиме;
- Фамилия;
- Телефонен номер;
- и-мейл адрес;
- Таен въпрос и таен отговор – само за клиенти на Виваком;
- Телефонен номер, на който се използва услугата – само за клиенти на Виваком, който ползват услуги с телефонни номера;
- Адрес;

Цели и правни основания за обработване на предоставените от Вас лични данни:

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

- Идентифицирането Ви като клиент при сключване на договор, изменение
- 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;
- Установяване на контакт с Вас;
- Проверка на техническа възможност за предоставяне на услуга;
- Оказване на техническо съдействие;
- Обслужване на Вашето запитване/оплакване чрез всички комуникационни канали, включително онлайн платформа и платформа за чат;
- Отговор на подаденото от Вас запитване/оплакване чрез всички комуникационни канали, включително онлайн платформа и платформа за чат;
- Проверка дали Виваком предоставя покритие за определени услуги на посочения от вас адрес;

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;
- 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;
- Обработване на Ваши сигнали за незаконно съдържание по смисъла на Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги).

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

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

2.2.Регистрирани потребители – Вие може да посещавате този Уебсайт и да се регистрирате, за да използвате предоставяните от Виваком чрез него онлайн услуги. За да се регистрирате или да получите достъп до някоя от онлайн услугите е необходимо да предоставите някои свои лични данни.

Необходимо е да имате валидна регистрация, за да използвате уеб портала и мобилното приложение **Моят Vivacom**, както и уебсайт [www.vvacom.bg/onlain](http://www.vvacom.bg/onlain) . Подобна информация относно обработваните лични данни, целите на обработване и сроковете за съхранение е налична в Политиката за поверителност и защита на личните данни на уебпортала и мобилното приложение **Моят Vivacom (тук)**, както и в Политиката за поверителност и защита на личните данни на уебсайта [www.vvacom.bg/onlain](http://www.vvacom.bg/onlain) (тук).

**За да изпратите своето CV и да кандидатствате за работа** чрез Уебсайта, е необходимо да направите регистрация, като посочите имена, мейл адрес и телефон. Тези данни и данните, които ще предоставите при кандидатстване за работа във Виваком, биват събирани и обработвани съгласно Политиката за поверителност и защита на личните данни на кандидати за работа във Виваком (тук).

**Игри, кампании** – на Уебсайта може да бъдат публикувани съобщения за игри, промоции, кампании и/или препратки към такива, в които може да вземете участие. Данните, които предоставяте, могат да бъдат обработвани и събирани, само след Вашето изрично съгласие.

### **3. 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;
- Лица, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител;
- Лица, извършващи консултантски услуги в различни сфери.

### **4. 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:

**4.1.** 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:

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

**4.1.2.** 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).

**4.1.3.** 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 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.

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

**4.3.** 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;

**4.4.** 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;

**4.5.** 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.

**4.6.** 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.

**4.7. 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.

**4.8. 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.

## **5. 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 пречатства 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

## **6. Бисквитки**

С цел повишаване на ефективността, електронната платформа на сайта използва файлове с данни тип „бисквитки“ (cookies).

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

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

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

Повече информация относно бисквитките и техните функционалности, относими за уебсайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg), може да намерите в „Политика за бисквитките“ ([тук](#)).

## **7. Линкове**

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

Тази политика е последно осъвременена на 09.02.2024 г.