

**Уведомление относно защита на данните
във връзка с обслужването от Центъра за връзка с потребителите**

ФЕРРЕРО Румъния СРЛ (наричано тук „Дружеството“), дружество с ограничена отговорност, учредено в Румъния, действащо чрез своя местен клон - **Ферреро Румъния СРЛ – Клон България** със седалище и адрес на управление: гр. София, 1766 София, България, Младост 4, ул. „Бизнес парк София“ № 1, сграда 11А, етаж 3, ЕИК 206110943, в качеството си на администратор на лични данни, и съгласно член 13 и член 14 от **Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД, GDPR)** (Регламент (ЕС) 2016/679), относно защитата на личните данни („Регламент“), желае да Ви предостави следната информация:

Видове лични данни, обработвани от Дружеството

Личните данни, предоставени от Вас на нашия Център за връзка с потребителите, включително Вашето име и фамилия, дата на раждане, телефонен номер, имейл адрес, физически адрес (според случая) и информация, предоставена от Вас, за да опишете проблема, за който ни съобщавате (според случая), гласови обаждания, ще бъдат обработвани от Дружеството съгласно Регламента и местните закони и разпоредби, включително решения (ако има такива) на съответния Надзорен орган, както е приложимо.

Всякакви лични данни на трети лица могат да бъдат предоставяни от Вас, единствено, ако имате право да направите това съгласно Вашето положение на законен представител или с изричното съгласие на лицето, за което се отнасят тези данни. Вие ще сте единственото лице, отговорно за това предоставяне и Вие потвърждавате това.

Цел и правно основание за обработването

Дружеството ще обработва данните, предоставени от Вас, в хода на осъществяване на своята търговска дейност и за основните цели на 1) предоставяне на отговор по Ваши общи въпроси и/или 2) управляване на проблемите, за които сте докладвали на Дружеството и/или 3) за защита на самото Дружество.

Когато общи въпроси са зададени към Дружеството от Вас, ние обработваме Вашите данни, за да Ви предоставим отговор въз основа на законния интерес, както нашия, така и Вашия, за да осигурим удовлетворение на клиента.

Освен това, данните ще се обработват, за да се спазят задълженията, установени със закон (включително, но без това да се ограничава до задължения, възникващи от разпоредбите за здравето и безопасността).

Освен това, обработването на личните данни може да се основава, според случая, на нашите законни интереси за: установяването, упражняването или защитата на законните претенции, включително за обслужване на съдебни искове (ако съществуват), за целите на докладването вътре в групата, за целите на вътрешния одит (безопасност, продуктивност, качество на услугите), за целите на контрола на управлението, за целите на удостоверяването.

Вашите данни могат също да бъдат обработвани въз основа на нашия законен интерес за целите на текущи оценки дали етичните и правните изисквания, въведени от Дружеството в неговия Етичен кодекс, се спазват.

Когато се свързвате с нас по телефона, в повечето случаи ние ще записваме телефонния разговор. Ще Ви уведомяваме относно тези записи в началото на разговора и ако не сте съгласни с това, ще Ви бъде даден избор да се свържете с нас писмено, по имейл или по пощата. Обработването на

личните данни за всички останали изброени цели не изисква Вашето съгласие, тъй като Дружеството е оправомощено да се възползва от средствата за правна защита съгласно букви в) и е) от член 6.1 от Регламента (законово задължение и законен интерес).

3. Естество на методите за събиране и обработване

В повечето случаи, с изключение на основните въпроси, задавани при телефонен разговор с операторите от нашия Център за връзка с потребителите, събирането на лични данни, засягащи Субектите на данни, е изискване: ако не бъде спазено, става невъзможно да се предостави отговор на каквото и да е запитване от Ваша страна.

Данните ще се обработват от Дружеството и от онези, на които Дружеството е поверило обработването, основно чрез електронни или ръчни системи и съгласно принципите на справедливост, почтеност и прозрачност, които се изискват от Регламента и всякакви други приложими закони за защита на данните, докато се запазва неприкосновеността на личния живот на засегнатите лица чрез въвеждането на технически и организационни мерки, осигуряващи адекватно ниво на сигурност (включително, но без това да се ограничава до предотвратяване на достъп на неоторизирани лица – освен ако този достъп не се изисква от приложимите закони – или чрез осигуряване на възстановяване на достъпа до данните след съществени или технически инциденти).

4. Съхраняване на данните

Данните ще се съхраняват в съответствие с приложимите разпоредби за защитата на личните данни за времето, за което е необходимо, за да има съответствие с горепосочените цели, като това е период от:

- 12 месеца в случай на запитвания, които не са свързани с качеството на нашите продукти (напр., наличност на определен продукт в определена държава);
- 5 години в случай на запитвания, свързани с качеството на наш продукт (напр. жалби относно това дали определен продукт, закупен в определен супермаркет е в срок на годност) или, в случай че съществуват законови задължения, изискващи по-дълъг период на съхраняване, за законния период, който е посочен;
- 10 години в случай на инцидент (напр. алергия или каквато и да е друга неблагоприятна реакция след консумацията на определен продукт), или, в случай че съществуват законови задължения, изискващи по-дълъг период на съхраняване, за законния период, който е посочен.

5. Разкриване, разпространяване и прехвърляне на данни

Без да се накърнява задължението за разкриване, с цел да се осъществят всякакви законови или договорни задължения, данните могат да бъдат разкрити пред данъчни или правни консултанти, пред сътрудници на Дружеството, пред правителството или други публични власти, ако това се изисква в рамките на тръжни процедури, както и пред онези лица, които са оправомощени по закон да получават такива данни, пред български или чуждестранни съдебни или други държавни власти, с цел изпълняване на законови задължения, или за изпълнение на задължения, възникващи съгласно договор, включително за целите на предявяването, упражняването или защитата на законови претенции пред Съдилищата. Данните за контакт могат също да бъдат разкривани при случай и при отделни причини пред доставчици на Дружеството, включително, без ограничение, ако стане необходимо да се сътрудничи с което и да е от тези лица при осъществяването на услугите.

Освен това, данните могат също да се обработват от персонала, на когото е поверено управлението на договорите и услугите в рамките на Дружеството. С цел да се осъществят определени услуги, предполагащи нуждата от обработване на лични данни, Дружеството може също да прибегне и до трети лица. Данните могат също да се разкриват пред други дружества, принадлежащи към

„Групата на Ферреро“ – което означава, Дружеството и което и да е друго дружество, пряко или непряко притежавано и/или контролирано в който и да е момент от или под обща собственост и/или контрол с Дружеството – ако е необходимо за координирането и контрола на Групата. Както персоналът, упоменат по-горе, така и третите лица, обработващи данните, са поели задължение за поверителност или са субект на съответно законово задължение за поверителност.

Повече данни относно дружествата, действащи като обработващи лични данни за Дружеството, е налична при поискване от нашия Отдел за поверителността на данните, ако се свържете писмено с privacy.bulgaria@ferrero.com.

Личните данни няма да се разпространяват по друг начин, освен както е посочено по-горе. Като общо правило, данните няма да бъдат прехвърляни извън територията на Европейския съюз. Въпреки това, ако възникне необходимост за прехвърляне на данни към държави извън Европейската Икономическа Зона, включително държави, които не предлагат адекватна защита на данните, Дружеството се задължава да осигури ниво на защита и опазване, също и чрез сключване на специални договори, което е адекватно на приложимите закони, включително посредством сключване на стандартни договорни клаузи. Можете да поискате допълнителни подробности относно стъпките, които предприемаме за защита на Вашата лична информация в горепосочените случаи, като се свържете с нас (вижте раздел 7 по-долу) по всяко време.

6. Права на Субектите на данни

Субектите на лични данни имат правата, предвидени в Регламента (членове от 15 до 21) по отношение на обработването на данните, предвидени в него, включително правото:

- Да получават потвърждение относно съществуването на лични данни, които ги засягат и да получават достъп до тях (право на достъп);
- Да получават актуализация, изменение и/или коригиране на своите лични данни (право на коригиране);
- Да получават изтриване на лични данни (право на изтриване („право да бъдат забравени“));
- Да получават ограничаване на обработването на лични данни (право на ограничаване на обработването);
- Да възразяват срещу обработването (право на възразение);
- Да оттеглят предварително предоставено съгласие, без да се засяга законността на обработването основано на това съгласие;
- Да подават жалба до техния местен Орган за защита на данните в ЕС или до органа за защита на данните в България (Комисията за защита на личните данни, www.cpdp.bg, на нейния адрес: бул. „Професор Цветан Лазаров“ №2, София или на имейл: kzld@cpdp.bg), ако считат, че Дружеството е обработило тяхната информация по неправомерен начин;
- Да получат копие в електронна форма на техните данни, които са предоставени на Дружеството в рамките на договор и да прехвърлят тези данни на друг администратор на лични данни (право на преносимост на данните).

Упражняването на горепосочените права е при определени обстоятелства/изисквания, както е уредено в Регламента.

За да упражните правата по-горе и за да изискате каквато и да е допълнителна информация относно това как Дружеството обработва Вашите данни, моля, изпратете имейл до нашия Отдел за поверителността на данните на следния адрес: privacy.bulgaria@ferrero.com.

7. Идентифициране и информация за контакт с Дружеството

Администраторът на операциите по обработването е **Ферреро Румъния СРЛ** – действащо чрез своя български клон, с адрес на управление: 1766 София, България, Младост 4, ул. „Бизнес Парк София“ №1, сграда 11А, ет. 3, имейл адрес: privacy.bulgaria@ferrero.com.

Ако не сте удовлетворени от начина, по който обработваме Вашите лични данни, ние предпочитаме да се свържете с нас пряко, за да разрешим проблема. Въпреки това, Вие можете да се свържете с българската Комисия за защита на личните данни („Комисията“) чрез техния уебсайт: (<https://www.cpdp.bg/>) или на техния адрес: бул. „Професор Цветан Лазаров“ №2, София или на имейл: kzld@cpdp.bg

8. Изменения

Това уведомление беше последно актуализирано на 11.02.2021 г.

Дружеството си запазва правото частично или изцяло да изменя това Уведомление или просто да актуализира неговото съдържание, напр. в резултат от промени в приложимия закон. Дружеството ще предостави на разположение тези промени веднага щом бъдат въведени и те ще бъдат обвързващи веднага щом са предоставени на разположение.