

## Политика за защита и поверителност личните данни на Силвър Стар

### I. Защита на личните данни

„Силвър Стар Ритейл“ ЕАД („ние“, „нас“, „наш“ и т.н.), с ЕИК 204431886, със седалище в гр. София и адрес на управление: гр. София 1839, район „Кремиковци“, „Челопешко шосе“ 52 и Силвър Стар Моторс ЕАД с ЕИК 204339263, със седалище в гр. София и адрес на управление: гр. София 1839, район „Кремиковци“, „Челопешко шосе“ 52, Силвър Стар Премиум Мобилити ЕАД, ЕИК 205447142 със седалище в гр. София и адрес на управление: гр. София 1839, район „Кремиковци“, „Челопешко шосе“ 52 („ние“, „нас“, „наш“ и Силвър Стар, т.н.) поема сериозен ангажимент да защитава и зачита неприкосновеността на личния Ви живот и личните Ви данни.

В този документ са изложени основните положения, въз основа на които ние, в качеството на съвместни администратори на лични данни, обработваме лични данни на нашите клиенти при осъществяване на възложената ни дейност, вкл. и с маркетингова цел, включително за целите на директния маркетинг. Този документ се отнася до Вас и ако желаете да получавате маркетингови съобщения от нас. Внимателно се запознайте с информацията по-долу и при въпроси, моля обърнете се към нас по начина, посочен в раздел „Свържете се с нас“ по-долу.

Този документ намира съответно приложение и когато сме получили съгласие от юридическо лице (чрез негов представител) за обработка на негови данни с маркетингова цел. Доколкото изискванията на законодателството за защита на личните данни не са приложими към данните на юридическите лица, за тях не са изрично уредени правата, описани по т. V по-долу. Въпреки това ние ще положим всички усилия да Ви съдействаме, ако имате сходни искания. Приканваме Ви при необходимост да се обърнете се към нас по начина, посочен в раздел „Свържете се с нас“ по-долу.

### II. Защита и поверителност на личните данни

#### 1 Обработване на лични данни

1.1 Във връзка с работата, която ни е възложена, в качеството си на администратор на лични данни, ще обработва лични данни за целите, посочени в чл. 1.3 по-долу. Когато лични данни по чл. 1.2.1 и 1.2.2 се събират от физическото лице, за което се отнасят, тяхното предоставяне е задължително изискване, необходимо за възлагане и изпълнение на дейността или поръчката – в случай че съответните данни не бъдат предоставени, няма да е възможна идентификацията на клиента като страна по поръчката или на неговия представител, както и установяването на представителната му власт, ако е приложимо.

1.1.1 Във връзка с изпълнението на поръчката е възможно Силвър Стар да обработи предоставени от клиента лични данни на лица по чл. 1.2.3 по-долу, които Силвър Стар не е получил от субекта на данните. В тези случаи клиентът следва да предостави на тези лица информацията по този раздел VIII, освен ако това не изисква несъразмерно големи усилия.

При и във връзка с възложените на Силвър Стар поръчки и изобщо следпродажбени услуги, Силвър Стар може да събира и обработва лични данни на Субекта на данните. За тази цел Mercedes-Benz AG, Mercedesstraße 120, 70372 Щутгарт, Германия и Силвър Стар Моторс ЕАД, София 1510, ул. Резбарска № 5 са предоставили на Силвър Стар специални следпродажбени

системи и приложения, в които личните данни се събират и обработват - системи с техническа информация, за работата с които се обработва номерът на рама (VIN) на автомобила (напр. за електронния каталог за резервни части, инструкциите за ремонт, приложенията за обработване на дигитални сервизни поръчки). Лични данни се обработват също от диагностични решения за отстраняване на неизправности в автомобила, както и от други следпродажбени приложения, напр. за да е възможен дигитален процес по приемане и др. Информация за обработването на лични данни от Mercedes-Benz AG, компаниите в групата му, включително и Силвър Стар, които са получени във връзка с изпълнението на следпродажбени услуги са предоставени в Политика за поверителност за следпродажбени услуги на Mercedes-Benz, която е публикувана и общодостъпна на [ТУК](#).

## **1.2 Субекти на данните**

Силвър Стар ще обработва лични данни на следните категории физически лица ("субекти на данните"):

1.2.1 лични данни на субекта на данните, ако е физическо лице (вкл. едноличен търговец);

1.2.2 лични данни на физическото лице, което подписва поръчката от името на Силвър Стар в качеството на негов пълномощник или законен представител;

1.2.3 физически лица, извън тези по чл. 1.2.1 и 1.2.2, за които Силвър Стар отговаря (напр. лица, на които се отстъпва управлението на автомобила, лица за контакт; МОЛ; други физически лица, на които Субекта на данните е възложил функции във връзка с поръчката и др.).

## **1.3 Цели на обработване и правни основания за обработването**

Целите на обработване на лични данни от страна на Силвър Стар са както следва:

1.3.1 Лични данни на Субекта на данните и на лицата по чл. 1.2.2 се обработват с цел сключване и изпълнение на Поръчката, както и за спазването на приложимото законодателство. Личните данни на Субекта на данните включват: трите имена; ЕГН; постоянен адрес и данни за контакт-телефонен номер, факс, имейл адрес. Личните данни на лицата по чл. 1.2.3 могат да включват: имената на лицето и неговите данни за контакт (адрес, телефонен номер, факс, имейл адрес), както и информация за позицията му в организационната структура на Субекта на данните (длъжност, отговорности).

Правни основания: обработването е необходимо за сключването и изпълнението на поръчката, както и за спазването на счетоводни, данъчни и други законови задължения на Силвър Стар.

Извън посоченото в предходния параграф, по отношение на лицата по чл. 1.2.3 обработването е необходимо за изпълнението на поръчката и се осъществява с оглед съществуващо трудовоправно или друго задължение между субекта на данни и Субекта на данните. В допълнение, Силвър Стар има, а също и Субекта на данните, легитимен интерес да могат да комуникират помежду си с оглед изпълнението на поръчката чрез и във връзка с такива лица за контакт или отговорни лица.

1.3.2 Лични данни на физическото лице – представител се обработват с цел установяване на представителната му власт при сключване и изпълнение на поръчката. Тези лични данни обикновено включват имената на лицето и данни относно неговата представителна власт (напр. данни по пълномощно или информация от публичен регистър).

Правни основания: обработването е необходимо за спазването на заложените в българското законодателство правила относно установяването и упражняването на представителна власт, както и с оглед легитимния интерес на Силвър Стар от установяване на валидната представителна власт на физическото лице по отношение на представлявания.

1.3.3. Личните данни на физическото лице -Субект на данните или представител на Субекта на данните, предоставени от него при Поръчката могат да се обработват и с маркетингова цел относно стоки и услуги, предлаганите от компании от производителя и Силвър Стар, включително за целите на директния маркетинг. Това може да включва:

а) изпращане на информация за стоки и услуги, свързани с марката Мерцедес-Бенц, както и друга информация, свързана с услугите и стоките, предоставяни от производителя и компании от неговата еко-система и неговите оторизирани дилъри и сервизи;

б) отправяне на рекламни съобщения и предложения във връзка със стоки, услуги, промоции и събития от Силвър Стар или производителя и компании от неговата еко-система и неговите оторизирани дилъри;

Ако Субектът на данни желае да получава съобщения в тази връзка или комуникация чрез: мобилен телефон - чрез обаждане, SMS и/или мобилни приложения за незабавни съобщения (напр. Viber, WhatsApp и други подобни); домашен телефон; електронна поща; поща, следва да даде **своето писмено съгласие за това**, което да послужи като правно основание за обработването на личните данни.

1.3.4 Личните данни на физическото лице – Субект на данни или негов представител, предоставени от него при Поръчката могат да се обработват и за:

а) за изпращане на информация за сходни стоки и услуги, свързани с марката Мерцедес-Бенц, както и друга информация, свързана с услугите и стоките, предоставяни от Силвър Стар;

б) осъществяване на контакт, комуникация и участие във анкети с цел проучвания, като например с оглед подобряване на обслужването и удовлетвореността на клиентите на Силвър Стар и др. подобни;

Правни основания: обработването е необходимо с оглед на легитимния интерес на Силвър Стар за ефективно осъществяване на дейността си, разширяване на клиентската си мрежа, както и за набеязване и предприемане на мерки за подобряване на качеството на предоставяната от него услуга и задоволяване на изискванията на клиентите.

Субектът на данни може да възрази срещу обработването на данни за целите по този чл. 1.3.4 по всяко време, включително, но не само, като изрази несъгласие към момента на сключване на този Договор или като следва указанията за отказ, съдържащи се в полученото от него съобщение.

1.3.5 Личните данни, събрани за целите на чл. 1.3.1 и 1.3.2 ще се обработват и с цел защита на Силвър Стар срещу евентуални правни претенции от Субекта на данните или трети лица, както и за установяването и упражняването правата на Силвър Стар. С тази цел Договорът и другите документи, свързани с договорното правоотношение, ще се архивират с оглед предвидените от българското законодателство давностни срокове. Личните данни ще се обработват при предприемане на допълнителни технически и организационни мерки за тяхната защита (напр. крайно ограничен достъп до съответните документи, въвеждане на специфични вътрешни правила относно архивирането на документи, които съдържат лични данни и др.).

При извънредни обстоятелства е възможно Силвър Стар да извърши преглед на съхраняваните (включително архивирани) от него лични данни, събрани по чл. 1.3, за целите на нормативното съответствие и защитата на стопанската му дейност. Това може да включва например проверки за целите на оповестяването на информация и/или проверки на документация във връзка с производства пред компетентни публични органи, както и проверки във връзка с конкретна правна претенция. Доколкото е допустимо съгласно българското законодателство, тези проверки ще се извършват по основателен и пропорционален начин.

Правни основания: обработването е необходимо с оглед заложените в българското законодателство принципи относно правото на защита срещу правни претенции и на защита на законни права и интереси, както и свързания с тях легитимен интерес на Силвър Стар от упражняване на правата, предвидени от българското законодателство във връзка с евентуални правни претенции.

Ако Субекта на данните е предоставил на Силвър Стар лични данни извън тези, които са необходими за целите на чл. 1.3.1, 1.3.2, , 1.3.3 и 1.3.4 Силвър Стар няма да обработва тези категории лични данни извън посоченото в този чл. 1.3, като част от документите, разменени между страните с оглед сключването и изпълнението на поръчката.

## 1.4 Обработване на телефонни разговори чрез автоматизирани технологии и изкуствен интелект

1.4.1 Силвър Стар може да обработва входящи изходящи телефонни

разговори, осъществени с клиенти, потенциални клиенти, представители на юридически лица и други лица, които осъществяват контакт с дружеството, чрез използване на системи за запис на разговори, автоматизирана обработка на реч, транскрипция и инструменти, базирани на изкуствен интелект.

1.4.2 Цели за обработване – телефонните разговори могат да бъдат обработвани за следните цели : подобряване качеството на обслужване и клиентско преживяване; проследяване и изпълнение на клиентски запитвания, поръчки, заявки; обучение и развитие на служители; контрол на качеството и вътрешен одит; изготвяне на кратки автоматизирани резюмета на проведени разговори; автоматично категоризиране на обажданият според предмета на запитването (например сервиз, продажба, рекламация, записване на час, финансова услуга и др.) защита на законни права и интереси на дружеството при спорове , жалби и претенции; подобряване на вътрешните процеси и организация на обслужването.

1.4.3 В рамките на горепосочените цели могат да бъдат обработвани следните категории данни – телефонен номер, дата, час и продължителност на разговора, аудио запис на разговора, съдържание на разговора, автоматично създадено резюме, категория и тема на обсъждане, данни за автомобил, регистрация VIN, сервизна история или поръчка, когато са съобщени от клиента, идентификационни и контактни данни, предоставени от разговора.

1.4.4 Обработването се извършва на едно или повече от следните основания:

- легитимен интерес на Силвър Стар за поддържане на високо качество на обслужването, ефективна организация на дейността, защита при спорове и оптимизиране на процесите

изпълнение на договор или предприемане на стъпки по искане на клиента преди сключване на договора;

изпълнение на законово задължение, когато такова е приложимо съгласие на субекта на данните, когато законът или конкретният случай изисква такова.

1.4.5 Използваните AI системи подпомагат отговорните служители чрез автоматично създаване на резюмета, ключови теми и класификация на разговорите. Изрично отбелязваме, че не се вземат изцяло автоматизирани решения, пораждащи правни последици за субектите на данни, единствено въз основа на такава обработка.

1.4.6. Уведомяване – при започване на телефонен разговор обажданията се могат да бъдат уведомявани чрез автоматично съобщение, че разговорът може да бъде записан и анализиран за целите на качеството на обслужването подобряване на процесите.

## 1.5 Срок на обработване:

1.5.1 Личните данни, събрани за целите на чл. 1.3.1 и 1.3.2, ще се обработват активно (това включва действия извън простото съхранение) за срок до прекратяване на договорното правоотношение, а за целите по т. 1.3.3 и 1.3.4 - за срок от 5 години.

1.5.2 Някои документи, съдържащи лични данни, ще бъдат архивирани за срок от 5 г. след сроковете, посочени в чл. 1.4.1 за целите по чл. 1.3.4. Независимо от този общ срок, документи, за които българското законодателство изисква по-дълъг срок на съхранение, ще бъдат архивирани за съответния период от време. Така например, счетоводното законодателство изисква счетоводни регистри и финансови отчети, включително документи за данъчен контрол (такъв документ напр. е тази поръчка), одит и последващи финансови инспекции да се съхраняват 10 години, считано от 1 януари на отчетния период, следващ отчетния период, за който се отнасят.

## 1.6 Получателите или категориите получатели, пред които ще бъдат разкрити личните данни

Силвър Стар ще предоставя лични данни на едно или повече лица от групата дружества, към която принадлежи, или на Производителя на автомобили с марката Мерцедес-Бенц – Даймлер АГ, негови дъщерни дружества или неговите оторизирани дилъри и сервизи, които ще ги обработват по негово възлагане и от негово име (лица – обработващи лични данни) или като ко-администратори на тези данни за целите посочени в т.

1.3. като например Мерцедес-Бенц АГ, Германия и негови подизпълнители, както и други дружества, принадлежащи към оторизираната дилърска мрежа на марката, които съдействат на Силвър Стар във връзка с осъществяването на целите по чл. 1.3. Възможно е, напр. в случай на реорганизация на вътрешногруповите отношения, да бъдат възложени сходни функции и на друго свързано лице.

Обработващите лични данни действат въз основа на писмен договор, в съответствие с изричните инструкции на Силвър Стар и при прилагането на подходящи технически и организационни мерки за защита на личните данни. Възможно е предоставянето на лични данни и на други обработващи лични данни, които оказват съдействие на Силвър Стар за постигане на целите по чл. 1.3 – напр. външни консултанти, подизпълнители по този Договор, доставчици на услуги, обработващи лични данни от името на Силвър Стар в процеса на подпомагане на стопанските му дейности (IT, маркетинг и др.). Лични данни няма да се споделят извън Европейския съюз или Европейското икономическо пространство.

При извънредни обстоятелства, е възможно да бъдат предоставени лични данни:

- на лице, което придобие стопанска дейност и активи на Силвър Стар или съответни части от тях;
- на компетентни публични органи в производства пред тях; или
- на друго лице, когато се изисква от Силвър Стар по закон.

## III. Какви права имате по отношение на Вашите лични данни?

Вие имате следните права съгласно законодателството за защита на личните данни:

### а. **Право на достъп**

Имате право да получите от нас потвърждение дали се обработват Ваши лични данни, и ако това е така, да получите копие от личните Ви данни, които са в процес на обработване от нас, както и информацията относно обработването. Моля имайте предвид, че правото Ви на достъп не е абсолютно, доколкото то се ограничава от правата и свободите на другите. За допълнителни копия, поискани от Вас, можем да наложим разумна такса с оглед административните ни разходи.

### б. **Право на коригиране**

Имате право да поискате от нас коригирането на Ваши лични данни, които са неточни, и попълването на Ваши лични данни, които са непълни.

### с. **Право на изтриване (право „да бъдеш забравен“)**

В някои случаи е възможно да имате правото да поискате от нас изтриването

лични данни. Такива например ще са случаите в които: личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани; оттеглите своето съгласие, ако обработването се основава на него, съгласно посоченото по-горе; упражните правото си на възражение; и др.

**d. Право на ограничаване на обработването**

В някои случаи е възможно да имате правото да поискате от нас ограничаване на обработването на Вашите лични данни, напр. ако искате да установите точността или причината за тяхното обработване. Ограниченото обработване обикновено се свежда до простото съхранение на личните Ви данни, като всяко друго обработване се преустановява.

**e. Право на преносимост**

Имате право да получите личните Ви данни, които сте ни предоставили, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, както и да ги прехвърлите на друг администратор без възпрепятстване от наша страна, доколкото обработването се извършва по автоматизиран начин и на основание Вашето съгласие.

**f. Право на оттегляне на съгласието**

Имате право да оттеглите съгласието си по всяко време. В този случай няма да се засегне законосъобразността на извършеното от нас обработване на личните Ви данни въз основа на съгласието Ви, преди то да бъде оттеглено.

**g. Право на жалба**

Ако считате, че при обработката на личните Ви данни сме нарушили приложимото законодателство за защита на личните данни, имате право да подадете жалба до Комисията за защита на личните данни.

Моля, имайте предвид, че в някои случаи правата Ви са ограничени – например, ако докажем, че имаме законово основание да обработваме личните Ви данни, тези права може да са неприложими.

Възможно е да се наложи да изискаме допълнителна информация от Вас във връзка с Вашето искане, за да можем да потвърдим Вашата идентичност и че разполагате със съответното право. Това е допълнителна мярка за сигурност, за да гарантираме, че Ваши лични данни няма да бъдат разкрити на трети лица, които нямат право да ги получат, както и за да можем своевременно да обработим Вашето искане.

Ще извършим действията по удовлетворяване на правата Ви по-горе безплатно, освен ако исканията Ви са явно неоснователни или прекомерни, по-специално поради своята повторяемост – в тези случаи можем да наложим разумна такса, с оглед административните ни разходи или да откажем да предприемем действия по искането Ви.

**IV. Имате ли право да направите възражение срещу обработването на личните Ви данни?**

Имате право, по всяко време и на основания, свързани с конкретната ситуация, да направите възражение срещу обработване от наша страна на Ваши лични данни за маркетингови цели. В случай че упражните това си право, незабавно ще прекратим обработването за маркетингови цели.

**V. Как можете да упражните своите права?**

За да упражните правата си във връзка с обработването на личните Ви данни от наша страна, моля свържете се с нас по някой от начините, посочени по-долу (раздел „Свържете се с нас“). Ние ще отговорим на Вашите коментари, въпроси и искания в срок до един месец от получаването им. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се взема предвид сложността и броя на исканията, за което ще бъдете информирани в рамките на първоначалния срок от един месец.

**VI. Как защитаваме личните Ви данни?**

Отнасяме се сериозно към защитата на Вашите лични данни. Предприемаме подходящи технически и организационни мерки, за да гарантираме изпълнението на изискванията на законодателството за защита на личните данни.

Приели сме необходимите вътрешни политики и сме взели мерки за защитата на личните Ви данни на етапа на проектирането (privacy by design). Служителите ни са добре запознати с изискванията относно защитата на личните Ви данни. Обработването на личните Ви данни е сведено до минимум, необходим за постигане на съответните цели. Въвели сме

множество мерки за ефективното прилагане на принципите за защита на данните, включително, но не само:

- псевдонимизация на личните данни, където е възможно с оглед целите на обработване;
- гарантиране на постоянна поверителност, цялостност, наличност и устойчивост на системите и услугите за обработване;
- мерки в случай на физически или технически инцидент за своевременно възстановяване на наличността и достъпа до личните данни;
- вътрешен процес на редовно изпитване, преценяване и оценка на ефективността на техническите и организационните мерки с оглед да се гарантира сигурността на обработването;
- мерки, които позволяват да се определи незабавно дали е налице пробив в защитата на личните данни и своевременно да се информира Комисия за защита на личните данни и засегнатите физически лица;
- технически и организационни мерки за предотвратяване на случайно или неправомерно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни.

#### **VII. Свържете се с нас**

Приветстваме въпроси, коментари и искания във връзка с обработването на Ваши лични данни от наша страна. Молим да ги изпращате на вниманието на нашето длъжностното лице по защита на данните, на адрес: Силвър Стар гр. София 1839, район „Кремиковци“, „Челопешко шосе“ 52 или по ел. поща на [dpo@silverstarmotors.eu](mailto:dpo@silverstarmotors.eu).