

Политика за защита на личните данни

Уважаеми клиенти,

Радваме се, че се интересувате от защитата на личните данни. В тази връзка, бихме желали да Ви представим в лесно разбираем вид обобщение за нашите процедури за защита на данните.

Нашата цел е да Ви осигурим едно невероятно клиентско изживяване, а също така и да заслужим Вашето доверие, че ще бъдем винаги прозрачни и честни с Вас. Вашето доверие в нашия продукт е причината, която ни дава възможността да Ви осигурим това невероятно клиентско изживяване. Благодарим Ви за Вашето съдействие.

Кои сме ние

Ние сме компанията **Деливъри Хироу България ЕООД**, но обикновено използваме само името **foodpanda**. Вие винаги можете да се свържете с нас по някой от следните начини:

София, ул. Сребърна 2

Пощенски код 1407

Адрес на електронна поща: contact@foodpanda.bg

Когато посещавате нашата интернет страница, при регистрация и подаване на поръчки, Вие се съгласявате на условията на настоящата политика за защита на личните данни.

В качеството си на администратор на лични данни, ние определяме как да обработваме Вашите лични данни, за какви цели и по какви начини. Независимо от това, че сме задължени по закон да Ви запознаем с цялата информация, предоставена по-долу, ние го правим, водени от разбирането, че нашите партньорски отношения с Вас трябва да бъдат винаги искрени и честни.

Като администратор на лични данни, ние носим отговорността за това всички наши дейности по обработка на данните да се извършват при спазване на законовите изисквания, като в същото време може да се очаква такава обработка на Вашите лични данни да бъде осъществявана (връзка към "законосъобразни интереси").

Ако имате каквито и да е въпроси относно защитата на личните данни от **foodpanda**, можете да се свържете и с нашето длъжностно лице по защита на данните по всяко едно време, като изпратите електронно писмо до **dpo@foodpanda.bg**.

Ние разполагаме и с Корпоративен Служител по Защита на Личните Данни на глобално ниво, тъй като също сме част от голямото и забележително семейство на Групата на Деливъри Хироу.

Като едно голямо семейство, ние взимаме определени решения заедно. Съвместно с компанията майка, Delivery Hero SE, ул. Ораниенбургер 70, 10117 Берлин, ние решаваме какви средства да използваме за обработката на Вашите лични данни и кои цели на обработката приемаме за уместни.

Ние оставаме Вашето звено за контакт при всякакви въпроси от Ваша страна относно защитата на личните данни.

Защитата на лични данни е Ваше право и Вие имате избор

Като клиент, Вие имате избор относно това каква информация бихте желали да споделите с нас. Разбира се, ние имаме нужда от някои данни за изпълнението на нашия договор. Въпреки това, за тази цел не винаги е необходимо да ни предоставяте цялата информация, която можете.

Вие можете да предприемете следните стъпки, за да предоставите по-малко информация за себе си:

Бисквитки: Вие можете да инсталирате допълнителни разширения (add-ons) към своя браузър, които да блокират ненужните бисквитки. По този начин, Вие няма да виждате каквито и да е реклами, генерирани въз основа на Вашите интереси.

Реклама: Ако не желаете да получавате нашите електронни информационни бюлетини, можете да се отпишете от тях по всяко време. В такъв случай, ние няма да може да Ви пращаме нашите страхотни предложения.

Без споделяне на данни: Ако не желаете да споделяте каквато и да било информация с нас, това би било жалко, защото така няма да може да Ви убедим колко добри са нашите продукти.

Вие също така можете да упражните всяко от следните Ваши права по всяко време:

Право на достъп

Вие имате право да бъдете информирани какви данни съхраняваме за Вас и по какъв начин обработваме тази информация.

Право на корекция

Ако забележите, че дадена съхранявана информация е неточна, Вие винаги можете да поискате от нас да я коригираме.

Право на заличаване

По всяко време можете да поискате от нас да изтрием информацията, която съхраняваме за Вас.

Право на ограничаване на обработването

Ако не желаете да изтриваме Вашите данни, а в същото време не желаете да ги обработваме допълнително, можете да поискате от нас да ограничим обработването на Вашите лични данни. В този случай, ние ще архивираме Вашата информация и ще я възстановим в нашите работни системи, само ако заявите изрично това. Въпреки това, през това време Вие няма да сте в състояние да ползвате нашите услуги, тъй като в противен случай отново ще трябва да обработваме Вашите данни.

Право на преносимост на данните

Имате право да поискате от нас да предоставим данните, съхранявани за Вас, в машинно-четим формат, на Вас или на друго отговорно лице. В този случай, ще предоставим данните на Ваше разположение във формат JSON.

Право на възражение срещу обработването на личните Ви данни

Вие можете да оттеглите своето съгласие или да направите възражение срещу по-нататъшното обработване на Вашите лични данни по всяко време. Това също така включва възраженията Ви срещу обработването, което ние извършваме без Вашето съгласие, но основано на нашия законосъобразен интерес. Това е приложимо например за директния маркетинг. По всяко време Вие можете да отправите Вашите възражения и срещу по-нататъшното получаване на нашите информационни бюлетини.

Ако не сте съгласни с някои от целите на обработването на Вашите данни, извършвано на основание на нашия законосъобразен интерес, или желаете да отправите Вашите възражения, можете да го направите на базата на конкретната ситуация. Моля да напишете електронно писмо до contact@foodpanda.bg. В този случай ние повторно ще разгледаме нашата дейност по обработването на личните Ви данни, като в резултат или ще прекратим обработването им или ще Ви разясним причините, които налагат да продължим обработването им.

Автоматизирано вземане на решения

Ние също така обработваме Вашите лични данни с използването на алгоритми за опростяване на процесите. Разбира се, Вие имате правото да не бъдете обект на вземане на решения, основано единствено на автоматизираната обработка на данни. Ако считате, че Ви е бил отказан достъп по необоснован начин, Вие винаги можете да се

свържете с нас на адрес contact@foodpanda.bg. При тези обстоятелства, ние ще проверим въпроса специално и ще вземем решение за конкретния случай.

Право за подаване на жалба

Ако считате, че сме извършили нещо нередно с Вашите лични данни или по отношение на Вашите права, можете да подадете жалба до съответния надзорен орган по всяко време.

Надзорният орган, отговарящ за нас, е:

Комисия за Защита на Личните Данни

Адрес: Бул. Цветан Лазаров 2

Пощенски код: 1592 София

Адрес на електронна поща: kzld@cpdp.bg

За да упражните Вашите права, Вие можете да се свържете с contact@foodpanda.bg по всяко време.

Какви лични данни обработваме

В представеното долу описание на нашите дейности по обработката на данните, ние говорим във всеки един от случаите за категории лични данни. Една категория включва няколко вида лични данни, които ние обикновено обработваме заедно за нашите цели.

Личните данни са информация, която може да послужи за установяване на Вашата самоличност или да спомогне за идентификацията Ви.

Като цяло, ние обработваме следните категории лични данни поради следните причини:

Персонална информация за връзка с клиента:

Име, адрес, телефонен номер, адрес на електронна поща, Вашите потребителски имена във всякакви социални медии

Основание:

Ако се свържете с нас, ние събираме тези данни, за да знаем с кого и за какво сме разговаряли, и за да можем да Ви бъдем в помощ по повода, за който се свързвате с нас. Това също така се отнася и за случаите, когато оставяте коментари в нашите фен-страници в социалните медии. Ние не извършваме съпоставяне на тези данни с данните на Вашия потребителски профил в нашата информационна платформа, но ние все пак можем да Ви идентифицираме чрез Вашия профил в социална медия.

Персонални данни за местоположението на клиента:

Адрес, Пощенски код, Град, Държава, Географска дължина, Географска ширина

Основание:

Тази информация ни е необходима, за да можем да доставим Вашите поръчки. Ние генерираме географската дължина и ширина, за да можем да обработим Вашия адрес за доставка в другите ни свързани системи, като например нашето приложение Rider, с което показваме Вашия адрес на нашите шофьори.

Профилна информация на клиента (основни данни):

Име, адрес на електронната поща, парола, телефонен номер, адрес за доставка, интереси, демографски данни (възраст, адрес за доставка)

Основание:

Тази информация включва Вашите основни данни, от които задължително се нуждаем, за да можем да Ви предоставим нашите услуги. Без адрес на електронна поща / телефонен номер и парола, Вие не можете да си създадете профил. Заедно с Вашето име, тази информация образува Вашите основни данни. Вашата възраст ни е необходима, за да се уверим, че сте навършили пълнолетие.

Информация за устройството и данни за достъп:

Идентификационен номер на устройството, марка и модел на устройството, операционна система и съответната ѝ версия, време на достъпа, конфигурация на потребителските настройки, информация за Интернет връзката (IP адрес).

Основание:

Тази информация се съхранява от нас при всяко Ваше влизане поради съображения от технически характер. Ние също така използваме част от тази информация за установяване на подозрително поведение на ранен етап и за предотвратяване на потенциални вреди.

Информация за поръчките на клиента:

История на поръчките, избрани ресторанти, фактури, идентификационни номера на поръчките, коментари по поръчките, информация за начина на плащане, адрес на доставка, успешно извършени поръчки и отменени поръчки.

Основание:

Всеки път, когато извършвате поръчка, информацията за това ще бъде добавяна към профила Ви. Вие можете да преглеждате цялата тази информация във Вашия профил по всяко едно време. Тази информация може да Ви даде представа за Вашите собствени интереси и минали поръчки. Ние също ще използваме тези данни с цел подобряване на нашите услуги. В допълнение, ние ще превърнем тази информация в анонимна при искане от Ваша страна за изтриване или когато Вашият профил се превърне в неактивен, за да може да продължим да използваме тази информация в анонимна форма за оптимизиране на нашите услуги.

Комуникационни данни на профила

Име, адрес на електронна поща, телефонен номер, идентификационен номер на устройството.

Основание:

Ако желаете да получавате от нас информационен бюлетин, кратки съобщения на телефона (SMS) или известявания чрез мобилното приложение, ние се нуждаем от определена информация, за да Ви изпращаме тези съобщения. Вместо да се обръщаме към Вас с „Хей ти“, за нас е по-културно да се обръщаме към Вас с Вашето име. Тази категория лични данни се използва от нас за да можем също така да влезем във връзка с Вас, ако например даден продукт не може да бъде доставен и ние желаем да Ви предложим алтернативен продукт на негово място.

Платежна информация за клиента:

Начин на плащане, информация за кредитната карта, представена под псевдоним.

Основание:

Тази информация ни е необходима, за да можем да проследяваме Вашите плащания и да ги отнесем към поръчките, които сте направили.

Информация за доставката:

Име, адрес за доставка, телефонен номер, идентификационен номер на заявката.

Основание:

В съответствие с принципа за минимизиране на информацията, ние предоставяме на нашите шофьори и ресторанти единствено информацията, която им е необходима за да изготвят и доставят поръчката.

За какви цели обработваме лични данни

Ние обработваме Вашите лични данни в съответствие със стриктните законови изисквания. Ние обръщаме особено внимание на факта, че всички принципи за обработването на лични данни се взимат под внимание. Групата на Деливъри Хироу отдава голямо значение и на прозрачността. Поради тази причина, ние обработваме Вашите лични данни само, ако това е съгласно закона и ако Вие можете основателно да очаквате те да бъдат обработвани. Ако в хода на нашата преценка, ние стигнем до извода, че не съществуват основания да се очаква обработване на лични данни, то ние ще го извършим само след като получим Вашето изрично съгласие.

Създаване на профил, регистрация за еднократна идентификация, администриране на Вашия профил

За да можем да Ви предоставяме нашите услуги, обработването на Вашите лични данни е от съществено значение. Голяма част от данните се изпраща от Вас, а друга част се събира автоматично от нас, докато ползвате нашите платформи. Въпреки това, ние се стремим да поддържаме размера на тези данни, колкото се може по-малък. Вие можете да ни помогнете като споделяте с нас само необходимите данни за изпълнението на нашите договорни задължения.

Създаване на профил

Когато създавате своя клиентски профил, от Вас ще бъде поискано да въведете своите основни данни. Това е абсолютно необходимо, тъй като ние не можем да създадем клиентски профил без тези данни. Адресът на Вашата електронна поща и Вашият телефонен номер са от особена важност, тъй като ние можем да използваме тази информация, за да Ви идентифицираме в нашата система следващия път, когато искате да влезете в нея. Също така, бихме желали да Ви помолим да избирате Вашата парола внимателно. Не използвайте една и съща парола за няколко интернет страници. Вашата парола трябва да бъде с дължина от поне 12 знака, като съдържа минимум една малка буква, една главна буква, един специален символ (!?#,%& и други) и една цифра.

Категории лични данни:

Данни за профила (основни данни)

Информация за устройството и данни за достъпа

Правни основания :

Чл. 6, ал. 1(b), Общ Регламент относно Защитата на Данните (ОРЗД), изпълнение на договор

Влизане в профила

Ако имате вече създаден клиентски профил, ще трябва да въведете Вашата електронна поща и парола, за да влезете в него. Ако установим нередности по време на регистрацията, като например въвеждане на погрешна парола няколко пъти, ние ще предприемем съответните мерки, за да предотвратим потенциални вреди за Вас и за нас.

Категории лични данни:

Данни за профила (основни данни)

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (b) от ОРЗД, изпълнение на договор за регистрация;

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, за мерките за безопасност

Регистрация за еднократна идентификация с Facebook

Ако притежавате профил във Facebook, можете да се регистрирате на нашата интернет страница, за да създадете клиентски профил или да се регистрирате с използването на разширителния модул (плъгин) "Facebook Connect" на социалната мрежа Facebook, която се управлява от корпорацията Facebook Inc., ул. Хакер 1, Менло Парк, Калифорния 94025, САЩ ("Facebook"), в рамките на така наречената технология за еднократна идентификация. Вие можете да разпознаете разширителните модули на социалната мрежа "Facebook Connect" на нашата интернет страница по синия бутон с логото на Facebook и надписа "Влез с (Log in with) Facebook" или "Свържи се с (Connect with) Facebook" или "Влез с (Log in with) Facebook" или "Влез с (Sign in with) Facebook".

Ако заредите страница на нашия уебсайт, която съдържа такъв разширителен модул, Вашият браузър ще установи пряка връзка със сървърите на Facebook. Съдържанието на разширителния модул се прехвърля директно от Facebook на Вашия браузър и се интегрира в страницата. Чрез тази интеграция, Facebook получава информация, че браузърът Ви е заредил съответната страница от нашия уебсайт, дори и да нямате профил във Facebook или дори и да не сте влезли в него. Тази информация (включително и Вашия IP-адрес) се предава директно от Вашия браузър на сървъра на Facebook в САЩ и се съхранява там. Тези операции по обработване на личните данни се извършват в съответствие с чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД въз основа на законосъобразния интерес на Facebook за показването на персонализирани реклами на базата на поведението на потребителя в интернет.

Чрез използването на бутона "Facebook Connect" на нашия уебсайт, Вие също така можете да влезете в профила си или да се регистрирате на нашата интернет страница като ползвате потребителските си данни във Facebook. Само след предоставянето на Вашето изрично съгласие, в съответствие с чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, преди започването на процеса на регистрация, въз основа на съответното съобщение за размяната на данни с Facebook, ние ще можем да получим общата и публично достъпна информация, съхранявана във Вашия профил при ползването на бутона "Facebook Connect" във Facebook, в зависимост от настройките за защита на личните Ви данни в социалната мрежа. Тази информация включва наименование на потребителския профил, име, снимка на профила, възраст и пол.

Желаем да Ви обърнем внимание, че след извършените промени в правилата и условията за защита на личните данни във Facebook, Вашите профилни снимки, потребителските профили на Вашите приятели и приятелски списък, също могат да бъдат прехвърлени, ако те са маркирани като "публична" информация в настройките Ви за личните данни във Facebook. Информацията, предоставена от Facebook, се съхранява и обработва за създаването на потребителски профил с необходимите данни, ако тя е публикувана от Вас във Facebook (звание, собствено име, фамилно име, информация за адрес, държава, адрес на електронната поща, дата на раждане). Обратното също е в

сила, като ние можем да прехвърляме данни (например информация за Вашето поведение в интернет) към Вашия профил във Facebook въз основа на предоставеното от Вас съгласие.

Предоставеното съгласие може да бъде оттеглено по всяко едно време, като ни изпратите съобщение за това.

Facebook Inc., със седалище в САЩ, е сертифицирана по споразумението между ЕС и САЩ за защита на личните данни "Щит за личните данни", което гарантира съответствие с нивото на защита на личните данни, приложимо в Европейския съюз.

Категории лични данни:

Данни за профила (основни данни)

Информация за връзка с клиента

Информация за профила във Facebook

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, Предоставяне на съгласие

Управление на Вашия профил

Вие можете да влезете във Вашия профил по всяко едно време и да промените личните си данни, като име, адрес на електронната поща или телефонен номер. Вие също така можете да разгледате и предишните си поръчки.

Категории лични данни:

Данни на профила, Информация за местоположението на клиента

Информация за поръчките на клиента

Информация за устройството и данни за достъп

Информация за поръчките на клиента

Комуникационни данни на клиента

Платежна информация за клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (b) от ОРЗД, изпълнение на договор

Обработване на поръчките

След като веднъж сте се регистрирали успешно и сте решили да направите своята поръчка, ние ще запазим тази информация във Вашия профил и ще я обработваме допълнително, за да можете да ни изпратите своята поръчка. Когато ни изпращате своята поръчка, Вашите лични данни се прехвърлят към нашата информационна система, след което се прехвърлят към други системи за допълнителна обработка.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента
Информация за местоположението на клиента
Информация за устройството и данни за достъп

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (b) от ОРЗД, изпълнение на договор

Буфериране

След като сте влезли в профила си и сте направили своя избор, продуктите ще бъдат запомнени във Вашия профил. Ако случайно затворите Вашия браузър или приложение, то след повторното му отваряне ще можете да продължите от последната точка във Вашата поръчка. Тази последна информация е била съхранена като бисквитка.

Категории лични данни:

Данни за профила (основни данни)
Информация за устройството и данни за достъп
Информация за поръчките на клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес
Законосъобразният ни интерес в случая е да Ви улесним максимално при извършването на поръчката, като Ви даваме възможността и удобството да продължите с поръчката си оттам, докъдето сте стигнали, при неволно затваряне на браузъра или приложението.

Доставка

След като сте извършили поръчката, редица процеси започват работа във фонов режим, за да се гарантира бързата ѝ доставка.

Следните дейности по обработването на данните описват как и защо Вашите лични данни се обработват за съответните цели.

Предаване на информация на Шофьори и Ресторанти

Ние използваме различни шофьори за извършване на доставките. Това могат да бъдат постоянно наети служители, нещатни сътрудници или трети страни, които ни осигуряват шофьори въз основа на споразумение за обработване на данни при доставка на нашите поръчки. Във всеки един от тези случаи ние изпращаме Вашите лични данни до шофьорите, за да може поръчката да Ви бъде доставена бързо.

Категории лични данни:

Информация за доставката

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (b) от ОРЗД, изпълнение на договор

Телефонни обаждания от шофьори или ресторанти

Ако даден продукт, който сте избрали, не е на разположение за доставка или ако нашите шофьори не могат да Ви намерят на адреса за доставка, който сте предоставили, те получават инструкции от нас да се свържат с Вас по телефона, за бързо и лесно решаване на въпроса.

Категории лични данни:

Информация за доставката

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (b) от ОРЗД, изпълнение на договор относно телефонно обаждане от шофьора

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес при получаване на телефонно обаждане от ресторанта. Ресторантите нямат каквито и да е права върху Вашите лични данни и при каквито и да е обстоятелства нямат правото да ги ползват за свои собствени цели. Ако все пак получите телефонно обаждане от ресторант без Вашето предварително съгласие, моля да ни съобщите за това с електронно писмо до адрес contact@foodpanda.bg

Запазване на начините за плащане

За да направим процеса на извършване на поръчка още по-удобен, Ви предлагаме да запазим в системата Вашия предпочитан начин за плащане. Това означава, че няма да Ви се налага да въвеждате подробните данни за плащането всеки път, когато изпращате поръчка. Запазването на тези данни в системата изисква Вашето предварително съгласие. Вие можете да запомните данните за начина на плащане чрез избиране на полето за даване на съгласие. Вие можете да оттеглите Вашето съгласие по всяко време в бъдеще като деактивирате полето за даване на съгласие или като ни уведомите за Вашето желание за това по електронна поща до адрес: contact@foodpanda.bg

Категории лични данни:

Платежна информация за клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (a) от ОРЗД, предоставяне на съгласие

Реклама и маркетинг

Директен маркетинг

Информационен бюлетин

Ако сте ни предоставили адреса на Вашата електронна поща при покупката на продукти или услуги, ние си запазваме правото да Ви изпращаме регулярни предложения по електронната поща за продукти или услуги, подобни на тези, които вече сте закупили от нашия асортимент.

Съдържанието на нашите информационни бюлетини е изключително разнообразно, както и технологиите и критериите, които използваме, за оформлението им и за сегментирането на групите от клиенти. Например, дадена група от клиенти може да получава специален бюлетин с промоции на специални оферти от ресторанти, от които клиентите вече са поръчвали. Други бюлетини могат да наблягат на специални продукти, свързани с конкретен вкус, като например суши, италиански специалитети или пица.

Ние използваме различна информация от Вашата история на поръчките и адреси за доставка.

Това представлява процес на изготвяне на профили, при който ние **автоматично обработваме** Вашите данни. Разделянето на отделните клиенти в различни сегменти може да има **правно въздействие върху Вас или може да Ви повлияе** по други начини, ако получавате определени информационни бюлетини и не сте включени в други маркетингови кампании.

Ако автоматизираното взимане на решения доведе до отрицателни резултати за Вас и Вие не се съгласни с това, можете да се свържете с нас на адрес contact@foodpanda.bg. В този случай, ние ще разгледаме Вашите обстоятелства специално, за да вземем решение по въпроса.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Информация за местоположението на клиента

Информация за поръчките на клиента

Правни основания:

Обработване на лични данни в това отношение се извършва единствено на базата на законосъобразния интерес в персонализираната директна реклама, съгласно чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД. Ако първоначално сте възразили срещу използването на Вашата електронна поща за тази цел, ние няма да Ви изпратим електронно писмо. Вие имате право да възразите срещу използването на адреса на електронната Ви поща за гореупоменатите рекламни цели по всяко време, като това ще влезе в сила след уведомяването на отговорното лице, указано в началото. За тази цел, ще Ви бъдат начислени единствено комуникационните разходи съгласно основните ценоразписи. При получаване на Вашето

възражение, използването на адреса на Вашата електронна поща за рекламни цели ще бъде прекратено незабавно.

Нетна Промоционална Оценка

Ние постоянно работим за подобряването на нашите услуги. Конструктивната обратна връзка от Ваша страна е много важна за нас. Поради тази причина, понякога можем да Ви изпращаме клиентски проучвания, с които да Ви дадем възможност да споделите своето мнение. Ако не желаете да получавате клиентски проучвания, Вие можете да се отпишете от тях по всяко време. За всяко запитване за клиентско проучване, Вие можете да изберете полето "отписване" под него и ние няма да Ви питаме за това отново.

Категории лични данни:

Комуникационни данни на клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес.

Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

Мобилно Приложение

За нас представлява значителен интерес да Ви информираме за нови ресторанти или изгодни оферти, когато използвате нашето приложение. Ние винаги работим за това да Ви осигурим едно невероятно клиентско изживяване. За да постигнем това, ние договаряме най-добрите оферти за Вас с нашите ресторанти-партньори. За да Ви уведомим за тези изгодни оферти, ние Ви изпращаме моментални известия или известия вътре в нашето приложение. За тази цел е много важно да сте активирали получаването на такива съобщения във Вашите крайни устройства.

Категории лични данни:

Информация за местоположението на клиента

Данни за профила (основни данни)

Информация за поръчките на клиента

Правни основания:

Ако обработването на данните става с Вашето съгласие, правното основание е чл. 6, ал. 1 (a) от ОРЗД, а именно Вашето съгласие. В противен случай, обработването се извършва въз основа на нашия законосъобразен интерес съгласно Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД. Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

Кратки съобщения на телефона (SMS)

Освен другите начини за комуникация, ние продължаваме да използваме SMS-съобщения, за да Ви информираме за изгодните оферти във Вашия район. Вие ще получавате SMS-съобщения от нас, само ако сте дали своето съгласие за това. Вие можете да оттеглите Вашето съгласие по всяко едно време в бъдеще. Моля изпратете електронна поща на адрес contact@foodpanda.bg. Регистрацията, както и отказът за ползването на тази услуга са безплатни за Вас.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Информация за поръчките на клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, предоставяне на съгласие

Интернет маркетинг

Нашата услуга се основава на това да успеем да убедим нашите потенциални клиенти в това, че клиентското изживяване, което им предлагаме, е невероятно, и че всяко посещение на нашата платформа си заслужава. За да достигнем до колкото се може повече потенциални клиенти, ние сме много активни в сферата на интернет-маркетинга. Също толкова важно за нас е и да спечелим доверието на потенциалните ни клиенти и да укрепим доверието на съществуващите клиенти. С тази цел, бихме желали да Ви представим нашите процеси по колкото се може по-прозрачен начин.

Реклама, насочена към целевите групи (таргетинг)

Като цяло, таргетингът означава включването и изключването на рекламни банери на интернет страниците, насочени към конкретните целеви групи. Целта е да се покажат банерите, които привличат най-много внимание, колкото се може по-насочено към индивидуалния потребител и потенциален клиент. Първо, ние определяме целевата група, и второ, ние поръчваме на нашите интернет-доставчици да показват нашите реклами на определената целева група. Ние не обработваме каквито и да е лични данни, тъй като те са първоначално представени като анонимни. За по-добро дефиниране на целевата група, ние сегментираме клиентите по видове и показваме различни реклами на различните интернет портали.

Повторно таргетиране

След като веднъж сте посетили интернет страницата ни, и например сте подготвили поръчка във Вашата виртуална количка за пазаруване, ние запазваме тази информация в бисквитките. Ако продължите с интернет-сърфирането в други страници, то нашите рекламни партньори ще Ви напомнят от наше име, че все още не сте завършили

поръчката си. Ние правим това, защото не искаме да изпуснете нашето невероятно клиентско изживяване.

Вие можете да изключите повторното таргетиране чрез инсталирането на подходящи добавки към брауъра си. Също така, Вие можете и трябва редовно да изтривате бисквитките, съхранявани в брауъра, който използвате.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес.

Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

Бисквитки

За да направим посещението на нашия уебсайт/ползването на нашето приложение по-привлекателно и за да осигурим използването на определени функции, ние използваме така наречените бисквитки на различните страници. Това са малки текстови файлове, които се съхраняват на Вашето устройство. Някои от бисквитките, които използваме, се изтриват след края на сесията на брауъра, т.е. след затварянето му (така наречените сесийни бисквитки). Други бисквитки остават на вашето устройство и позволяват на нас или на нашия партньор да разпознае Вашия брауър при Вашето следващо посещение на страницата (постоянни бисквитки). Можете да нагласите брауъра си, така че той да Ви уведомява за настройките за бисквитки и да взимате решение дали да приемате всяка от тях поотделно или да изключите приемането на бисквитки за определени случаи или като цяло. Ако не приемете бисквитките, това може да ограничи функционалността на нашата интернет страница/приложение.

Категории лични данни:

Правни основания:

Ако обработването се извършва с Вашето съгласие, правното основание е чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, а именно предоставеното от Вас съгласие. В противен случай, обработването се извършва въз основа на нашия законосъобразен интерес съгласно Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД. Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

Можете да се запознаете с нашата политика за бисквитките, както и със всички бисквитки, които използваме, **тук**.

Програми за бонуси

Ние желаем да възнаградим нашите клиенти за тяхната лоялност с привлекателни оферти и бонус-точки. Поради тази причина, ние предлагаме на нашите клиенти възможността да участват в такива програми за получаване на бонуси. Участието в

програма за бонуси изисква предварително съгласие. Можете да оттеглите Вашето съгласие по всяко едно време в бъдеще. Моля изпратете електронно писмо до адрес contact@foodpanda.bg за тази цел.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, Предоставяне на съгласие

Лотарии с награди

Участието в лотарията изисква Вашето съгласие. Ако вече сте дали своето съгласие и желаете да го оттеглите в бъдеще, можете да го направите по всяко едно време като изпратите електронно писмо на адрес contact@foodpanda.bg. В този случай, ние ще Ви изключим от участие в нашата лотария с награди и Вие няма да получавате повече предложения за участие в такива игри.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, Предоставяне на съгласие

Проучвания за Впечатленията на Клиента:

Ние винаги разработваме нови продукти и полагаме усилия да адаптираме нашите услуги, съобразно желанията на нашите клиенти. С цел да измерим ефективността на тези промени, ние редовно предлагаме на нашите клиенти да проведат интервю с нашия Екип по Клиентско Изживяване. В тези интервюта ние записваме начина, по който използвате нашите услуги, и се допитваме за Вашето мнение за възможностите за тяхната допълнителна оптимизация.

Участието в тези интервюта изисква Вашето съгласие. Ако вече сте дали своето съгласие и желаете да го оттеглите в бъдеще, можете да го направите по всяко едно време като изпратите електронно писмо на адрес contact@foodpanda.bg. В този случай, ние ще Ви изключим от участие в нашите интервюта и Вие няма да получавате повече предложения за участие в тях.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента

Информация за поръчките на клиента

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (а) от ОРЗД, Предоставяне на съгласие

Предотвратяване на измами и сигурност на нашата платформа

За да защитим нашите клиенти и нашата платформа от възможни злоумишлени атаки, ние постоянно наблюдаваме активността в нашата уебстраница. С тази цел, ние използваме различни технически решения, за да гарантираме засичането на подозрителни модели на поведение на ранен етап и за да ги предотвратим своевременно. За обезпечаването на това работят няколко паралелни механизма за мониторинг, които напълно предотвратяват достъпа със злоумишлени цели до нашата интернет страница.

Процесът на вземане на решения е автоматизиран и може да има правни последствия върху въпросните лица или да им повлияе по подобен начин. Ако автоматизираното взимане на решения доведе до отрицателни резултати за Вас и Вие не се съгласни с това, можете да се свържете с нас на адрес contact@foodpanda.bg. В този случай, ние ще разгледаме Вашите обстоятелства специално, за да вземем решение по въпроса.

Категории лични данни:

Информация за устройството и данни за достъп
Информация за връзка с клиента
Платежна информация за клиента
Информация за поръчките на клиента
Информация за ползвани ваучери

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес.

Сливания и придобивания, смяна на собствеността

Ние също така искаме да Ви информираме, че в случай на сливане с или придобиване от друга компания, ние ще предадем информация на тази друга компания. Разбира се, ние ще изискаме от тази компания да спази всички юридически изисквания за защитата на личните данни.

Категории лични данни:

Информация за връзка с клиента
Информация за доставката
Информация за местоположението на клиента
Данни за профила (основни данни)
Информация за устройството и данни за достъп
Информация за поръчките на клиента

Комуникационни данни на клиента
Платежна информация за клиента
Информация за ползвани ваучери

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес
Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

Ваучери

Ние често предлагаме ваучери за услугите, предоставяни в нашите платформи. Основанията за това могат да бъдат различни. Предназначението на тези ваучери е да възнаградят лоялните ни клиенти и да ги насърчат да останат такива.

За да сме в състояние да проверяваме номерата, стойността и честотата на използване на ваучерите, като в същото време предотвратим възможността за злоупотреби с тях, ние събираме различни лични данни.

Категории лични данни:

Данни за профила (основни данни)
Информация за ползвани ваучери

Правни основания:

Чл. 6, ал. 1 (f) от ОРЗД, законосъобразен интерес
Нашият законосъобразен интерес се състои в гореописаната цел.

С кого работим и къде обработваме Вашите данни

Ние никога не предоставяме Вашите данни на неоторизирани трети страни. Въпреки това, като част от нашата работа, ние се ползваме от услугите на избрани доставчици на услуги, за което им предоставяме ограничен и строго контролиран достъп до някои от нашите данни. Освен това, преди да предоставим лични данни на тези партньорски компании за обработване от наше име, във всяка от тях се извършва одит. Всички получатели на данни трябва да отговарят на изискванията за защита на личните данни и да потвърдят своето ниво на защита на данните със съответните доказателства.

Групата на Деливъри Хироу

В рамките на една група от компании често се налага ефективното изразходване на ресурсите. В тази връзка, в рамките на нашата Група ние си оказваме взаимна подкрепа за оптимизиране на нашите работни процеси. Също така, ние предоставяме общо

съдържание и услуги. Това включва например техническата поддръжка на нашите системи.

Това е съвместна отговорност по смисъла на чл. 26 от ОРЗД. Ние носим пълната отговорност за изпълнението на изискванията за защита на личните данни, заедно с Delivery Hero SE, ул. Ораниебургер 70, 10117 Берлин, dpo@deliveryhero.com. В рамките на съвместното администриране на данни, нашата компания и компанията Delivery Hero SE са постигнали съгласие, че заедно и в еднаква степен ще обезпечаваме съблюдаването на Вашите права.

Поради практически съображения, взехме решение, че нашата компания е тази, която ще гарантира и към която можете да се обръщате относно всички правни въпроси, свързани със защитата на личните данни, и особено по отношение на Вашите права във връзка с чл. 15 до 22 от ОРЗД.

По тези въпроси можете да се свързвате с нас на адрес support@plattform.com

Доставчици на услуги

Ние използваме различни доставчици на услуги по обработката на данни в ежедневната ни обработка на данни. Те обработват Вашите лични данни в съответствие с изискванията на чл. 28 от ОРЗД и единствено съгласно нашите инструкции, като не притежават абсолютно никакви права върху тези данни. Също така, ние упражняваме постоянно наблюдение и контрол върху обработващите данни компании и включваме в нашата работа само тези, които покриват нашите високи стандарти.

Тъй като използваме различни компании за обработване на данните, като те могат да подлежат на смяна през определени периоди, идентификацията на конкретни получатели на лична информация не е целесъобразна от практическа гледна точка. Въпреки това, ако въпросът представлява интерес за Вас, ние ще се радваме да Ви съобщим името на компанията (компаниите), обработващи данни, които ползваме към момента на Вашето запитване.

Трети страни

В допълнение към компаниите, обработващи данни, ние също така работим и с трети страни, на които ние предоставяме Вашите лични данни, но които не са задължени да спазват нашите инструкции. Това са например, нашите консултанти, адвокати или данъчни съветници, които получават Вашите данни от нас на основата на договор и обработват Вашите данни по юридически основания или за да защитят нашите собствени интереси.

Ние не продаваме и не отдаваме под наем Вашите лични данни на трети страни при каквито и да е обстоятелства. Това никога не би било извършено без Вашето изрично съгласие.

Разследващи органи и съдебни процедури

За съжаление, възможно е да има случаи, в които някои от нашите клиенти и доставчици на услуги не постъпват честно и желаят да ни нанесат вреда. В тези случаи, ние не сме задължени да предоставяме лични данни поради законови задължения, като в наш интерес е също така да предотвратим нанасянето на щети, да упражним нашите претенции и да отхвърлим необосновани искиове.

Фен-страници в Социалните Медии

Ние имаме профили в различни социални медийни платформи, в които рекламираме нашите продукти и взаимодействаме с клиентите си. Тъй като ние поддържаме тези профили в платформи, притежавани от трети страни, то всеки път, когато посещавате тези канали в социалните медии, техните администратори могат да събират различни лични данни от Вас.

Отговорности

Ние и съответните администратори на социални медийни платформи, действаме в качеството си на съвместни администратори на лични данни. В случаите, когато два или повече администратора съвместно определят целите и начините за обработване на данни, те се приемат за съвместни администратори.

Социалните медийни платформи Facebook и Instagram се управляват от Facebook Ireland Ltd., площад Гранд Канал 4, Дъблин 2, Ирландия.

Ние носим отговорност за всички взаимодействия в нашите собствени платформи. Администраторите на социалните медийни платформи се приемат за администратори на лични данни за общите взаимодействия и взаимодействията извън нашите профили. В сила е изключението за обработването на данни за анализа на ползването (подробна вътрешна информация за страницата); ние носим съвместна отговорност с Facebook за тази дейност.

Следните интернет връзки ще Ви запознаят с това каква точно информация се събира от съответните оператори на социални медии:

[Политика за Защита на Личните данни на Facebook](#)

[Политика за Защита на Личните данни на Instagram](#)

Обработване на данни

За интернет страниците, Facebook предоставя на техните администратори статистики и подробна вътрешна информация, които им помагат да разберат какви видове действия извършват посетителите на въпросните страници ("Подробна вътрешна информация за страницата").

Когато посещавате или взаимодействате с дадена Страница или нейното съдържание, следната информация или подобна на нея може да бъде събирана и използвана за съставяне на Подробната вътрешна информация за страницата:

- Разглеждането на Страница или публикация или видео от дадена Страница
- Записването или отписването за следване на дадена Страница
- Харесване или отказ от харесване на дадена Страница или публикация
- Препоръчване на Страница в публикация или коментар
- Коментиране, споделяне или реакция на публикация в дадена Страница (включително вида на реакцията)
- Скриване на публикация в дадена Страница или докладването ѝ като спам
- Кликването на връзка към дадена Страница от друга Страница във Facebook или от страница извън Facebook
- Задържане на мишката върху името на дадена Страница или профилна снимка за разглеждане на обзор на съдържанието на Страницата
- Кликване на уебстраница, телефонен номер, бутон за Получаване на Пътни Указания или друг бутон на дадена Страница
- Информация дали ползвате настолен компютър или мобилно устройство, когато посещавате или взаимодействате с дадена Страница или с нейното съдържание.

Ние и Facebook съвместно отговаряме за обработването на Вашите данни за предоставянето на услугата Подробна вътрешна информация за дадена Страница. За тази цел, ние и Facebook сме се договорили по силата на писмено споразумение за разпределението на нашите отговорности за защита на личните данни съгласно чл. 26 от ОРЗД.

Вашите права като субект на данни

За всички дейности по обработването на данни на тази интернет страница, ние сме единствената отговорна страна за обработването на Вашите лични данни съгласно разпоредбите за защита на личните данни.

Като част от нашето споразумение с Facebook, ние сме постановили, че Facebook носи основната отговорност за изпълнението на своите задължения във връзка с данните за услугата Подробна вътрешна информация за дадена Страница, както и за гарантиране на това, че можете да упражнявате правата си съгласно ОРЗД. За повече информация относно правата Ви като субект на данни във Facebook, моля посетете [Страницата на Facebook – Подробно за Политиката за Защита на Лични Данни](#).

Обработване на данни извън ЕС

Ние обработваме Вашите данни основно в рамките на Европейския съюз (ЕС) и Европейската Икономическа Зона (ЕИЗ). Въпреки това, някои от нашите доставчици на услуги, указани по-горе, са базирани извън ЕС и ЕИЗ.

ОРЗД поставя високи изисквания за прехвърлянето на лични данни към трети държави. Всички наши получатели на данни трябва да отговарят на тези изисквания. Преди да прехвърлим Вашите данни на доставчици на услуги, базирани в трети държави, всеки от

тях първо се оценява съобразно нивото му на предоставяна защита на данните. Само след като въпросната компания докаже, че притежава необходимото ниво за защита на данните, тя може да попадне в списъка, от който ние избираме доставчиците си на услуги.

Независимо от това дали нашите доставчици на услуги са разположени в ЕС/ЕИЗ или трети държави, всеки доставчик на услуги трябва да подпише договор за обработване на лични данни с нас. Доставчиците на услуги, намиращи се извън ЕС/ЕУЗ или в трети държави, трябва да отговарят и на допълнителни изисквания. Съгласно чл. 44 и следващите членове от ОРЗД, личните данни могат да бъдат предавани на доставчици на услуги, които отговарят на поне на едно от следните изисквания:

a. Европейската Комисия е взела решение, че третата държава гарантира необходимото ниво на защита (например Канада или Израел)

b. Доставчикът на услуги е приел стандартните клаузи за защита на личните данни: Това са договорни клаузи, които не могат да бъдат видоизменени от договарящите се страни и с които те поемат задължението да осигурят адекватно ниво на защита на данните.

c. Одобрен сертификационен механизъм:

Съгласно международните споразумения, компаниите могат да бъдат сертифицирани съгласно определени критерии. Един от тези сертификационни механизми е Споразумението между ЕС и САЩ "Щит за личните данни".

На следната страница можете да се запознаете с това кои са сертифицираните компании: <https://www.privacyshield.gov/welcome>

Ние ще предоставяме Вашите данни само на доставчици на услуги, които отговарят на едно от тези изисквания. Ако предоставяме данни на трети държави, това ще бъде главно на компании, разположени в САЩ или Израел.

За какъв период съхраняваме Вашите данни

Ние обикновено изтриваме Вашите данни, след като целта за събирането им е била изпълнена. Точните правила за изтриването им са определени в нашите регионални правила за изтриване. В сила могат да бъдат различни правила за изтриване в зависимост от целите на обработването. В рамките на правилата за изтриване на данни, ние сме дефинирали различни категории от данни и сме определили конкретни срокове за изтриване за всеки от тях. Събраните данни се маркират с инструкция за изтриване. Когато срокът за съхранение на данните изтече, съхраняваните данни ще бъдат изтрити по съответния начин.

Ние ще изтрием Вашите лични данни или по Ваше желание и след като сте ни уведомили за това или след период на неактивност на Вашия профил от три години, след което той ще бъде изтрит от нас. Преди това да се случи, Вие ще получите отделно уведомление от нас на електронната поща, регистрирана във Вашия потребителски профил.

В допълнение към правилата за изтриване на данни, определени от нас, съществуват и други законови срокове за запазване на данните, които ние също трябва да спазваме. Например, информацията за данъчни цели трябва да бъде съхранявана за период с продължителност между шест и десет години, или дори по-дълъг в някои случаи. Тези особени срокове за запазване на данните могат да варират в зависимост от местните законови изисквания.

Следователно, независимо от искането Ви за изтриване на Вашите данни, ние може да сме задължени да запазим някои от тях поради местните законови изисквания. Както и да е, в този случай, ние ще спрем по-нататъшното обработването на тези данни.

Също така, ние ще продължим да съхраняваме Вашите данни, ако имаме това право съгласно чл. 17 ал. 3 от ОРЗД. Това важи особено в случай, че имаме нужда от вашите лични данни за учредяването, упражняването или защитата по правни искове.

Относно нашата политика за бисквитките

Можете да се запознаете с нашата политика за бисквитките във всяка една от бисквитките, които ползваме на тази страница.

Право на внасяне на изменения

Ние си запазваме правото да внасяме изменения в тази декларация за защита на личните данни в съответствие със законовите разпоредби. Ние ще Ви информираме за всякакви съществени промени, като например промяна на целите на обработването или добавянето на нови цели за обработването на данните.

Последна актуализация: Септември 2019 г.