

Политика за защита на личните данни на Shell

Настоящият документ е Политиката за защита на личните данни на приложението "Mobile Motorist". Политиката за защита на личните данни предоставя информация за обработката на личните Ви данни във връзка с това, че сте (i) един от нашите клиенти, (ii) член на Програмата за лоялност, (iii) посетител на интернет сайтовете www.shellsmart.com и/или www.shell.bg и/или (iv) потребител на приложението "Mobile Motorist" на Шел България ЕАД или едно от свързаните му дружества (**Shell**).

Настоящата Политика за защита на личните данни може да бъде периодично променяна. Препоръчва се редовно да преглеждате Политиката за защита на личните данни за възможни актуализации. Политиката е променена за последно на 15.01.2015 г.

Специално уведомление – възрастово ограничение

Това приложение е предназначено само за автомобилисти и не трябва да бъде използвано от лица, които нямат валидно свидетелство за управление на МПС. Ако нямате валидно свидетелство за управление на МПС, не използвайте приложението и/или не ни изпращайте личните си данни (например името Ви, възраст, адрес или имейл).

1. Кога е приложима Политиката за защита на личните данни?

Настоящата Политика за защита на личните данни предоставя информация за обработване на личните Ви данни в резултат на това, че сте (i) един от нашите клиенти, (ii) член на Програмата за лоялност, (iii) посетител на интернет сайтовете www.shellsmart.com и/или www.shell.bg и/или (iv) потребител на приложението "Mobile Motorist" (**Приложението**).

В Приложението можете да намерите редица линкове към други интернет сайтове или приложения. Въпреки че тези интернет сайтове или приложения са избрани внимателно, не носим отговорност за обработката на личните Ви данни чрез тези интернет сайтове или приложения. Поради това настоящата Политика за защита на личните данни не е приложима за тези интернет сайтове или приложения.

2. Кой е администратор на данните Ви?

Шел България ЕАД, дружество, регистрирано в България, ЕИК 831915840, седалище и адрес на управление гр. София 1505, район Оборище, бул. „Ситняково” № 48, Сердка Офиси,, 8ми етаж, е администратор на личните Ви данни.

3. С каква цел обработваме личните Ви данни?

В настоящата Политика описваме какви лични данни обработваме и с каква цел.

3.1. Обслужване на клиентите и управление на отношенията

Какво съдържа тази цел?

Ако се свържете с Центъра ни за обслужване на клиентите с въпрос или оплакване, може да Ви поискаме определена информация с цел да Ви идентифицираме и да можем да отговорим на запитването Ви. Използваме предоставените лични данни само за тази цел и за подобряване и усъвършенстване на услугите ни за обслужване на клиентите.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

За да можем да отговорим адекватно на въпроса или оплакването Ви, отбелязваме детайли за въпроса или оплакването Ви в клиентската ни база данни. Също така може и да поискаме координати за контакт с цел да

предоставим обратна връзка относно въпроса или оплакването Ви. Ако имате въпрос или оплакване относно участието Ви в Програмата ни за лоялност (например баланс по акаунта Ви, доставки на подаръци), може да поискаме от Вас да предоставите допълнителна лична информация с цел да удостоверим самоличността Ви.

3.2. Участие в промоции

Какво съдържа тази цел?

Shell организира редовно промоции за клиентите си. В някои случаи ще поискаме да ни предоставите лични данни чрез формуляр за регистрация, реклама или интернет сайт с цел да участвате в промоцията.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

Ако решите да участвате в такива промоции, може да обработваме предоставени от Вас лични данни (включително името Ви, дата на раждане, телефон, адрес и интернет адрес) с цел да Ви регистрираме или потвърдим участието Ви, да определим дали отговаряте на условията на промоцията и да Ви изпратим награди или подаръци. В зависимост от промоцията можем също така да обработваме информация относно участието Ви в промоцията, такава като получени резултати, оценки или спечелени печалби / награди.

3.3. Развитие и подобрене на продуктите и услугите

Какво съдържа тази цел?

Shell извършва редовно пазарни проучвания чрез клиентите си посредством анкети и въпросници. Използваме отговорите Ви от такива проучвания и анкети за оценка на качеството и за подобряване на обслужването на клиентите.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

Ако желаете да участвате в проучванията ни, можем да обработваме предоставени от Вас лични данни (включително името Ви, дата на раждане, телефон, адрес и интернет адрес).

3.4. Общи оферти

Какво съдържа тази цел?

Като клиент на Shell или член на Програмата ни за лоялност може да получавате общи оферти и информация от Shell (“Общи оферти”).

С Общите оферти бихме искали да Ви уведомяваме за продукти на Shell, събития и промоции, които може да Ви интересуват. Тези Общи оферти могат да включват, но не са ограничени до издаването на:

- електронни бюлетени с оферти и обща информация;
- допълнителни бонус точки по Програмата за лоялност по отношение на отговарящи на условията покупки;
- ваучери от Shell за гориво или пазаруване;
- талони с отстъпки за продукти в магазин на Shell.

Можете да получавате Общите оферти с обикновена поща, e-mail, SMS, чрез интернет сайта на Програмата за лоялност, приложения (чрез push уведомление), социални медии, купони или други използвани от Вас дигитални канали. Ако сте клиент на Програмата за лоялност, можете да коригирате Предпочитанията за контакт и настройките на профила по всяко време чрез интернет сайта на програмата за лоялност.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

За изпращането на Общи оферти можем да обработваме предоставени от Вас лични данни (включително името Ви, дата на раждане, телефон, адрес и интернет адрес)

Отказ от Общи оферти

Можете по всяко време да спрете да получавате Общи оферти като направите отказ за това чрез настройките на Приложението или ако сте клиент на програма за лоялност чрез промяна Предпочитанията за контакт и настройките на профила на интернет сайта. Ще изтрием или ще заличим всички лични данни, които повече не са необходими за изпращането на Общи оферти.

3.5. Персонализирани оферти

Какво съдържа тази цел?

Като клиент на Shell или член на Програма за лоялност, може да получавате оферти от Shell, които са насочени към личните Ви предпочитания, определени чрез анализ на предходни покупки, участието Ви в промоции, проучвания, Програмата за лоялност и използването Ви на интернет сайтове, приложения и други дигитални канали („Персонализирани оферти”).

С Персонализираните оферти бихме искали да Ви информираме за продукти, събития и промоции на Shell, за които считаме, че могат да Ви заинтересуват. Такива Персонализирани оферти могат да включват, но не са ограничени до издаването на:

- допълнителни бонус точки по Програмата за лоялност при извършване на отговарящи на условията покупки;
- ваучери от Shell за гориво или пазаруване;
- талони с отстъпки за продукти в магазин на Shell.

Можете да получавате Персонализираните оферти с обикновена поща, e-mail, SMS, чрез интернет сайта на Програмата за лоялност, приложения (чрез push уведомление), социални медии, купони или други използвани от вас дигитални канали. Ако сте клиент на Програмата за лоялност, можете да коригирате Предпочитанията за контакт и настройките на профила по всяко време чрез интернет сайта на програмата за лоялност.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

За да Ви предоставя Персонализирани оферти, Shell трябва да установи предпочитанията Ви, като за целта анализира:

- Предходните Ви покупки

Това включва данни относно (i) определени продукти, които купувате; (ii) общата стойност на покупките Ви за една транзакция; (iii) времето и мястото на извършване на покупките, и (iv) начина на плащане, който използвате.

- Как избирате да изразходите събраните ClubSmart точки

Това включва данни относно (i) вида и описанието на офертата, която сте избрали; (ii) количествата на подаръците, които сте избрали; (iii) броят на точките, които сте обменили; (iv) честотата и времето на обменянето на точките, и (v) начина на доставка, избран за доставянето на подаръка (ако има такъв).

- Как и къде обменяте предложените Ви оферти (включително талони);
- Използване на интернет сайта, Приложението и електронните съобщения (имейли), които получавате от нас

Това включва данни относно (i) линковете, върху които кликвате на интернет сайта; (ii) кога и колко пъти се включвате в акаунта си по Програмата за лоялност; (iii) местоположението Ви на база на IP-адреса Ви; (iv) как отговаряте на или действате във връзка с изпратени от нас електронни съобщения (имейли), и (v) как използвате Приложението (включително мястото, където се намирате, получено чрез Приложението ни, ако сте се съгласили предварително с това).

- Участието Ви в промоции
- Отговорите Ви на проучвания и анкети

За да определи предпочитанията Ви, Shell може също да комбинира лични данни, вече известни на дъщерни дружества на Shell, включително използваните от Вас:

- Програма за лоялност;
- Интернет сайтове, приложения, купони, социални медии, проучвания, промоции и други дигитални канали;
- Карти за гориво с марката на Shell и други платежни карти в търговските комплекси Shell, както и покупки на клиенти с подобни интереси и допълваща социално – демографска информация за Вас от трети страни – източници с цел анализирание на предишни покупки.

Отказ от Персонализирани оферти

Можете по всяко време да спрете да получавате Персонализирани оферти като направите отказ за това чрез настройките на Приложението или ако сте клиент на програма за лоялност, чрез промяна на Предпочитанията за контакт и настройките на профила на интернет сайта. В такъв случай ще спрем да анализираме личните Ви данни и навици на пазаруване, и ще изтрием или заличим всички лични данни, които повече не са необходими за изпращане на Персонализирани оферти.

3.6. Администриране на Програмата ни за лоялност

Какво съдържа тази цел?

Обработваме Ваши лични данни с цел администриране на участието Ви в Програмата ни за лоялност.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

Можем да обработваме някои или всички лични данни, предоставени от Вас при записването Ви за членство в Програмата за лоялност, като името Ви, дата на раждане, телефон, адрес и интернет адрес.

Отказ от Програмата за лоялност

Можете по всяко време да решите да прекратите участието си в Програмата за лоялност като се обадите на Центъра за обслужване на клиенти ClubSmart на 080011515. След това ще изтрием или заличим всички лични данни, които сте ни предоставили при включването Ви в Програмата за лоялност.

3.7. Техническо и функционално управление на Интернет сайта и Приложението

Какво съдържа тази цел?

Когато посещавате или използвате Интернет сайта или Приложението, обработваме определена техническа информация за Вас (такава като IP-адреса Ви) с цел да Ви предоставим функционалностите на онлайн услугите ни и да ги управляваме. С тази техническа информация можем да управляваме Интернет сайтовете или приложения за мобилни смарт телефони, например да разрешаваме технически повреди или да подобряваме тяхната надеждност.

Кои лични данни обработваме за тази цел?

Обработваме технически данни, такива като IP-адреса на компютъра, таблета или смартфона Ви, данни за страници, които сте посетили на Интернет сайтовете или Приложението, уеб браузъра, който използвате да сърфирате в мрежата, предишни / последващи сайтове, които сте посетили и продължителността на посещението Ви / сесията.

3.8. Генерирането на управленска информация и статистически данни

Какво съдържа тази цел?

Shell извършва проучвания на пазарните тенденции чрез статистически анализ. Използваме резултатите от тези проучвания за оценяване на настоящите ни продукти и услуги и за адаптиране на продуктите ни, маркетинга и услугите към новите тенденции. Резултатите от проучванията се отчитат само като съвкупни данни.

3.9. Предотвратяване, откриване и разследване на злоупотреба

Какво съдържа тази цел?

Shell може да използва предоставените му от Вас лични данни за предотвратяване, разкриване и разследване на злоупотреби и за прилагане на съответните Общи условия.

3.10. Обратна връзка и форумни системи

Ако в определен момент настоящото Приложение предложи обратна връзка и/или форумни системи (или други подобни), Shell може да събере информацията, която разкривате при използването на такива системи. Тази информация ще бъде използвана в съответствие с настоящата Политика за защита на личните данни. Моля да имате предвид, че Shell не носи отговорност за използването от трети лица на личните данни, които сте предоставили на тези трети лица чрез обратна връзка или форумни системи в настоящото Приложение. Бъдете внимателни какви лични данни разкривате по този начин.

4. Кой има достъп до данните Ви?

Shell може да разкрива личните Ви данни на трети лица, както следва:

- Упълномощени търговски дружества – трети лица, ангажирани с работа по Програмата за лоялност, както и други дружества, които имат право да доставят продукти и/или услуги на членовете на Програмата за лоялност;
- Представители, доставчици на услуги и/или подизпълнители на Shell и дъщерните му дружества;
- Лице, на което Shell предложи да прехвърли правата си и/или задълженията си.

Shell използва трети страни за определени процедури, такива като хостинг на интернет сайт. Събраните лични данни могат да бъдат прехвърлени на упълномощени трети лица, които могат да се намират извън Европейското икономическо пространство, като част от предлаганите Ви услуги. Например, това може да се случи, ако който и да е от сървърите ни се намира в определен момент в държава извън Европейското икономическо пространство или наш доставчик на услуги е разположен в държава извън Европейското икономическо пространство. Доколкото тези трети страни имат достъп до лични данни с цел извършване на конкретни процедури, Shell е предприел изискваните организационни и/или договорни мерки, така че личните Ви данни да бъдат обработвани изключително и само за посочените по-горе цели, и че са внедрени адекватните нива на защита с оглед опазване на личните Ви данни.

С ваше съгласие, Shell може също да предоставя личните Ви данни на трети лица, като например наши партньори в Програмата за лоялност. Тези трети лица ще използват личните Ви данни за целите, описани подробно в клауза 3.9 от настоящата Политика за защита на лични данни.

Освен съгласно определеното в настоящата Политика за защита на личните данни, ние няма да разкриваме Ваши лични без съгласието Ви, освен ако нямаме законово основание или задължение за това или ако считаме, че такова действие е необходимо за защитата и/или упражняване на наши права, имущество или

лична безопасност, както и тези на нашите потребители / клиенти или други физически лица. Само ако от Shell се изисква на законово основание, Вашите лични данни ще бъдат предоставени на съответните институции.

5. В какъв срок съхраняваме личните Ви данни?

При искане от Ваша страна да преустановите участието си в Програмата за лоялност или чрез изтриване на Приложението, ще закрием Вашия акаунт възможно най-бързо. Също така ще закрием или деактивираме неактивни клиентски акаунти, които са използвани в нарушение на настоящата Политика за защита на личните данни или приложимите Правила и Условия. Личните данни от закрити или деактивирани акаунти ще бъдат изтрети или заличени възможно най-скоро. При определени обстоятелства ще запазим личните данни от закрити или деактивирани акаунти за по-дълъг период, като такива обстоятелства могат да бъдат предотвратяване на злоупотреба или предприемане на разрешени действия или когато това се изисква от законодателството.

6. Кои бисквитки (cookies) използва Shell?

Интернет сайтът и/или Приложението използват бисквитки (cookies) или друга подобна технология. Бисквитката е малък текстови файл, който се изпраща до интернет браузъра Ви, така че можем да го разпознаем, когато се върнете. Shell и оторизираните му доставчици на услуги могат да използват малки графични изображения, известни като "clear GIFs", които работят във взаимодействие с бисквитките за идентифицирането Ви и на използването на Интернет сайта и/или Приложението. Shell и тези доставчици на услуги могат също така да използват други технологии за съхранение на информация в браузъра Ви, използвайки местни споделени обекти или местно съхранение, такива като HTML 5 cookies, flash cookies и други методи за интернет софтуерни приложения.

Използвайки тези технологии можем да събираме данни относно употребата на Интернет сайта и/или Приложението, такива, като например кои страници са посетени, взаимодействието Ви с информация на Интернет сайта и продължителността на посещението Ви.

Функционални бисквитки: - Shell съхранява бисквитки (cookies), които са от съществено значение за осигуряването и предоставянето на функционалностите на Интернет сайта и/или Приложението. Например, бисквитките помнят предпочитанията Ви, такива като език и район, които остават като Ваша зададена настройка при повторното Ви посещение на Интернет сайта и/или Приложението. Все пак, ако желаете да направите това, можете да откажете или блокирате бисквитките, зададени от Shell, като промените настройките си на браузъра – за допълнителна информация вижте функция Help в браузъра Ви.

Бисквитки за интернет анализ: - Shell може да използва бисквитки на трети страни за интернет анализ. Такива бисквитки позволяват на Shell да анализира използването на Интернет сайта и/или Приложението. Това разчита на натрупани съвкупни статистически данни, които оторизираните доставчици на услуги на Shell предоставят на Shell, позволявайки така на Shell да разбере начина, по който използвате Интернет сайта и/или Приложението. Shell и тези доставчици на услуги могат да предоставят такава информация на трети страни, само ако това се изисква съгласно законодателството.

Рекламни бисквитки: - Shell може да използва бисквитки на трети страни за рекламни цели. Shell има право да използва оторизирани доставчици на услуги за пускане на рекламни материали на Интернет сайта и/или Приложението и други интернет сайтове. Такива доставчици на услуги могат да поставят бисквитки на браузъра Ви, и да събират информация, която им помага да идентифицират устройството Ви, такава като IP-адрес, или други уникални или присъщи на устройството идентификатори.

Shell не запазва бисквитките по-дълго, отколкото е необходимо. Ние използваме бисквитки за дадена сесия и постоянни бисквитки:

- Бисквитка за сесия може да проследи използване, например интернет страниците, които посещавате и кои опции използвате. Когато затворите интернет браузъра, сесията приключва и бисквитката се изтрива.
- Постоянна бисквитка дава възможност на Интернет сайта и/или Приложението да Ви разпознае при следваща визита. Тя остава в системата Ви, докато я изтриете.

Моля да отбележите, че повечето браузъри приемат автоматично бисквитките (cookies), така че ако не искате използването на бисквитки, трябва активно да ги изтриете или блокирате.

За повече информация за това как да изтривате или отказвате бисквитки и принципно за допълнителни данни за бисквитките също така може да видите www.allaboutcookies.org. За информация относно използването на бисквитките в браузъри на мобилни телефони и за детайли относно това как се отказват или изтриват бисквитки, моля, вижте ръководството за употреба на устройството Ви.

Все пак отбележете, че ако откажете употребата на бисквитки, все още ще можете да посещавате интернет сайтовете ни, но някои от функциите може и да не работят правилно, и може повече да не сте способни да използвате всички функционалности на Интернет сайта и/или Приложението.

7. В случай, че комуникирате с нас чрез социални медии

Споделяне на Интернет сайта ни или съдържанието му чрез социалните медии

Ако изберете да споделяте Интернет сайта ни или съдържанието му чрез социалните медии, такива като LinkedIn, Facebook и/или Twitter, личните Ви данни (такива като името Ви или факта, че се интересувате от Shell) също ще бъдат видими за всички посетители на личната Ви интернет страница в LinkedIn, Facebook и/или Twitter. При употребата на такива интернет сайтове на социални медии приложими са само условията (включително и за защита на личните данни) на определената социална мрежа в интернет. Shell не носи отговорност за обработването на лични данни или за политиките за защита на личните данни на такива социални интернет мрежи, следователно Политиката за защита на личните данни на Shell не е приложима.

Страницата ни в Facebook

Ние имаме страница в Facebook. Когато комуникирате с нас чрез страницата ни в Facebook (например, когато пишете Ваш коментар, зареждате медии, изпращате лично съобщение или ставате наш фен чрез кликане върху бутона "Like", ние можем да получим лични данни за Вас (такива като потребителското Ви име, снимка на профил, родния Ви град, имейл адреса Ви и пола Ви). Как използваме личните Ви данни е описано в приложимата Политика за защита на личните данни в Facebook, която е приложима в допълнение към (i) настоящата Политика за защита на личните данни и (ii) условията на употреба и други изисквания от Facebook. Shell Ви препоръчва да прочетете внимателно тези условия на употреба и други изисквания на Facebook. Тези условия и изисквания може да се различават от настоящата Политика за защита на личните данни.

8. Как защитаваме личните Ви данни?

Внедрили сме технология и политики с цел защитата на личните Ви данни от неоторизиран достъп и незаконно използване.

9. Към кого да се обърнем, ако имаме въпроси и искания за достъп, премахване, др.?

Стремим се да поддържаме данните за Вас възможно най-точни. Ако искате да прегледате, промените или изтриете предоставените ни от Вас данни, изпратете ни искането си чрез имейл до SITI-MLM-Support@shell.com.