

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА АМА СОАСН

I. ВЪВЕДЕНИЕ

АМА Соасн е образователна платформа, която използва изкуствен интелект, за да помага на учениците в тяхното обучение. Ние държим изключително много на поверителността и защитата на личните данни на нашите потребители. В тази Политика за поверителност се обяснява какви лични данни събираме, как ги използваме, с кого ги споделяме, как ги защитаваме, както и какви са Вашите права. Политиката е съобразена с Общия регламент относно защитата на данните (GDPR) и българския Закон за защита на личните данни (ЗЗЛД), включително специалните изисквания за защита на данните спрямо децата. АМА Соасн прилага принципа на „поверителност още при проектирането“ (privacy by design). Това означава, че от самото начало на разработката сме внедрили строги мерки за защита на данните. Нашите основни принципи за поверителност са:

- **Минимизиране на данните:** Събираме само необходимата информация – например име, имейл адрес, възраст или клас (възрастова група), информация за напредъка в обучението и предпочитания в учебния процес. Не изискваме повече данни, отколкото са нужни за предоставяне на услугата.
- **Съгласие от родителите и проверка на възрастта:** За деца под 14 години изискваме изрично съгласие от родител или настойник, като при регистрацията внедряваме процедура за верификация чрез имейл до родител (виж по-долу секцията Лични данни на деца). Това гарантира, че дете под допустимата възраст няма да използва платформата без разрешение. Деца на 14 или повече години могат да се регистрират самостоятелно.
- **Сигурна инфраструктура:** Прилагаме съвременни технически мерки за сигурност – личните данни се предават по криптирана връзка и се съхраняват на защитени сървъри, разположени в рамките на ЕС.
- **Прозрачност и контрол:** Винаги ще Ви информираме по ясен начин какво правим с Вашите данни. Вие, както и Вашите родители (за непълнолетните потребители), имате пълен контрол върху личните Ви данни – чрез профила си или чрез запитване към нас можете по всяко време да получите достъп до данните, да ги коригирате, да ги изтриете или да оттеглите дадено съгласие.
- **Анонимизирана аналитика:** Използваме обобщени и анонимизирани данни за статистически анализ – например за да проследим кои части от учебния материал са най-полезни и как да подобрим съдържанието. Тази аналитична информация не съдържа лични идентификатори и не компрометира поверителността Ви.

Моля, прочетете внимателно настоящата политика. Ако не сте съгласни с нещо в нея, имате право да не използвате нашата платформа. С регистрацията си в АМА Соасн Вие потвърждавате, че сте запознати с тази Политика за поверителност.

II. АДМИНИСТРАТОР НА ЛИЧНИ ДАННИ И КОНТАКТ

Администратор на личните данни (т.е. лицето/организацията, която определя целите и средствата за обработка на данните Ви) е „**АМА КОУЧ**“ ДПК, с ЕИК 208375292, със седалище и адрес на управление в гр. София, ул. „Йозеф Валдхард“ № 3 (наричано по-долу "ние" или "Платформата"). За въпроси или искания, свързани с личните Ви данни, можете да се свържете с нас на имейл: office@amacoach.ai.

III. КАКВИ ДАННИ СЪБИРАМЕ

При използването на АМА Coach е възможно да събираме различни категории лични данни. Правим го единствено с цел да Ви предоставим услугата по най-добрия начин и да изпълним законовите си задължения. Ето какви данни може да обработваме:

- **Данни за регистрация:** при създаване на профил изискваме потребителско име, име, възраст, имейл адрес, населено място, училище телефон и парола. Имейлът и телефонният номер е необходим за вход в системата, комуникация и за потвърждаване на регистрацията. Потребителското име може да бъде Вашето собствено име или псевдоним. Паролата се съхранява в криптиран вид.

- **Възраст и образователна информация:** при регистрация Ви питаме за възраст или учебен клас/възрастова група. Това служи за адаптиране на учебното съдържание към нивото Ви, а също и за да знаем дали е необходимо родителско съгласие (ако сте под 14 г.). Може да събираме и информация за училището или класа Ви само ако Вие или Вашият учител/родител решите да я предоставите (например при свързване на ученически профил с профил на учител).

- **Данни за обучителния прогрес:** когато използвате платформата АМА Coach, ние събираме данни за Вашата учебна дейност – например кои уроци и материали използвате, резултатите от упражнения и тестове, време на изпълнение на задачи, Вашите отговори и взаимодействия с AI учителя. Тези данни ни позволяват да проследим напредъка Ви, да Ви предоставяме подходящи следващи задачи и персонализирани препоръки.

- **Данни, предоставени при комуникация:** ако се свържете с нас с въпрос или за поддръжка (например чрез имейл или формата ни за контакт), ще обработим информацията, която ни предоставяте (например Вашето име, имейл и телефонен номер), за да Ви отговорим.

- **Платежни данни:** ако решите да закупите абонамент или платена услуга през АМА Coach, е възможно да изискаме данни, необходими за обработване на плащането (напр. информация за кредитна/дебитна карта или други платежни данни). **Важно: АМА Coach не съхранява пълните данни от Вашите карти.** Плащанията се обработват чрез доверен външен платежен доставчик, сертифициран по стандартите за сигурност. Нашата система

съхранява само необходимата информация (напр. последни цифри на картата, дата на транзакция) за справка и отчетност.

- **Технически данни:** при посещение на уебсайта ни можем да получим информация като IP адрес, вид на устройството, браузър, операционна система, бисквитки и др. Тези данни се събират чрез бисквитки и други подобни технологии с цел осигуряване на коректна работа на платформата и подобряване на услугите ни. Подробности за това са описани в нашата **Политика за бисквитки**.

- **Специални категории данни:** АМА Соач не събира чувствителни лични данни (като данни за здраве, етнически произход, политически възгледи и т.н.). Моля да не въвеждате такива данни никъде в платформата. Нашето съдържание и въпроси са образователни и не изискват подобна информация.

Ние не извършваме профилиране или събиране на данни извън описаното по-горе без Вашето знание. Не вземаме данни от трети източници за Вас, освен ако не се наложи да потвърдим информация за сигурност (например проверка на платежна транзакция чрез банка) – в такива случаи това става съобразно закона.

IV. ЗА КАКВИ ЦЕЛИ И НА КАКВО ОСНОВАНИЕ ОБРАБОТВАМЕ ДАННИТЕ

Използваме събраните лични данни единствено за конкретни, легитимни цели, свързани с предоставянето и подобряването на услугите на АМА Соач. Обработването на данните Ви се извършва на някое от допустимите основания по чл. 6, параграф 1 от GDPR – най-често на база изпълнение на договор с Вас или изрично съгласие, както и в някои случаи на база легитимен интерес. По-долу обясняваме основните цели и правни основания:

- **Регистрация и предоставяне на услугата (изпълнение на договор):** Когато създавате профил и използвате АМА Соач, между нас възниква договорно отношение – ние Ви предоставяме достъп до образователното съдържание и функции, а Вие се съгласявате с Условието за ползване. За да изпълним това споразумение, трябва да обработваме Вашите данни за вход (например име, имейл адрес и телефонен номер). Това обработване се основава на чл. 6, ал. 1, б. (б) GDPR – необходимо е за изпълнение на договор, по който субектът на данни (Вие) сте страна.

- **Персонализирано обучение (легитимен интерес/договор):** Ние анализираме данните за Вашия прогрес и взаимодействия (резултати от тестове, предпочитания, силни и слаби страни) с цел да Ви дадем персонални препоръки, адаптирано съдържание и ефективна подготовка. Това подобрява Вашето обучително преживяване. Това обработване отчасти е свързано с изпълнението на договора (образователната услуга, която очаквате), а отчасти се основава на нашия легитимен интерес да повишаваме качеството на услугата. Винаги обаче балансираме нашия интерес с Вашите права – събираме само необходимите данни, за да не накърним поверителността Ви.

- **Комуникация и поддръжка (изпълнение на договор/легитимен интерес):** Ако ни пишете с въпроси или проблеми, ще използваме Вашия контакт (имейл) или телефонен номер, за да Ви отговорим и помогнем. Това е част от договора ни (да Ви съдействаме като потребител), а също така и наш легитимен интерес да поддържаме добра връзка с клиентите си.

- **Маркетинг и известия (съгласие):** Възможно е AMA Coach периодично да изпраща на потребителите образователни бюлетини, известия за нови функции или промоции. Това ще става само с предварително съгласие от Ваша страна. Например, при регистрация или в настройките на профила си може да бъдете помолени да отметнете дали желаете да получавате имейл бюлетин. Ако дадете Вашето изрично съгласие по този начин, ние имаме право да Ви изпращаме такива съобщения, като винаги ще имате опция да се отпишете. Правното основание тук е чл. 6, ал. 1, б. (а) GDPR – свободно дадено съгласие, което можете да оттеглите по всяко време.

- **Законови задължения:** В определени случаи законът ни задължава да обработим или запазим определени данни. Например, счетоводното законодателство изисква да пазим данни за извършени плащания и фактури за определен срок. Също така, при законно искане от страна на компетентни органи (напр. съд или полиция) може да се наложи да предоставим информация, но единствено в строго определените от закона рамки. Правното основание тук е чл. 6, ал. 1, б. (в) GDPR – спазване на законово задължение.

- **Подобряване на платформата (легитимен интерес):** Имаме интерес постоянно да анализираме и подобряваме AMA Coach. За тази цел използваме обобщени и анонимизирани данни (напр. статистика колко потребители решават даден тип задача успешно). Това ни помага да разберем кои материали работят добре и къде учениците срещат трудности, за да подобрим съдържанието. Това обработване се основава на наш легитимен интерес да развиваме услугата. В тези случаи данните са анонимни или агрегирани, така че Вашата самоличност не може да бъде разкрита. Ако изключително рядко се наложи да разгледаме конкретни лични данни за подобряване на услугата (например да проверим конкретен случай на грешка в профил), ще го направим само при необходимост и с максимална защита на поверителността.

Ако в бъдеще възникне нова цел за обработване на Ваши данни, която не е съвместима с първоначалните цели, ние ще Ви уведомим предварително и при нужда ще поискаме Вашето съгласие. Няма да използваме личните Ви данни за несъвместими или необявени цели.

V. ЛИЧНИ ДАННИ НА ДЕЦА

Защитата на децата е от първостепенна важност за нас. AMA Coach е насочен основно към ученици в прогимназиален и гимназиален етап (на възраст приблизително от 12–13 години и нагоре). В тази връзка спазваме строго приложимите нормативни изисквания относно обработването на данни на непълнолетни. Ето нашите правила:

- **Минимална възраст за самостоятелна регистрация:** Деца на възраст 14 и повече години могат да се регистрират и използват платформата самостоятелно. Счита се, че на 14 години детето може само да даде съгласие за обработване на личните му данни съгласно българското законодателство. Въпреки това препоръчваме на родителите да наблюдават и ръководят онлайн активността на децата си.

- **Деца под 14 години:** Ако ученик е на възраст под 14 години, е необходимо родителско (или настойническо) съгласие преди детето да използва AMA Coach. Нашата процедура е следната: при опит за регистрация, ако посочената възраст е под 14 г., платформата изисква да се въведе имейл на родител/настойник. На този имейл изпращаме специално съобщение с информация за AMA Coach и линк за потвърждение. Само след като родителят/настойникът кликне върху линка и потвърди съгласието си, детският профил ще бъде активиран. Ако не получим такова потвърждение, регистрацията на детето няма да бъде завършена и предоставените данни ще бъдат изтрети след разумен кратък срок.

- **Декларация от 14–18 годишни:** В някои случаи, за допълнителна сигурност, може да изискаме от потребители на възраст от 14 до 18 години при регистрация да потвърдят, че имат съгласието на родител/настойник да използват услугата. Това се прави с цел родителите да бъдат информирани и съгласни с участието на непълнолетните си деца. Тази декларация се дава чрез отбелязване на съответно поле при регистрация.

- **Роля на родителя/настойника:** Родителят или настойникът, който е дал съгласие за детето под 14 г., има право по всяко време да оттегли това съгласие. Ако сте родител и желаете да прекратите използването на AMA Coach от Вашето дете, моля свържете се с нас – ние ще деактивираме профила на детето и ще изтрием личните му данни, освен ако няма законово основание да ги запазим. Освен това родителите имат право да преглеждат данните на децата си в платформата. Ние предоставяме опция родителят да създаде свой “родителски” профил, свързан с профила на детето, чрез който може да следи прогреса и резултатите на детето.

- **Регистрация от учител или училище:** Възможно е учител или образователна институция да създаде профил на ученика в AMA Coach (например в рамките на училищна програма). В тези случаи учителят/институцията действа като упълномощен представител на родителя само след като е получил съгласие от родителя извън платформата. Ние изискваме от учителите/институциите да гарантират, че имат нужното родителско съгласие, преди да въведат данни на ученици. Ако учител регистрира дете под 14 г. без налично съгласие на родител, то регистрацията е в нарушение на нашите условия – при узнаване ще закрием профила, докато не бъде уредено родителско разрешение. За деца над 14 г., регистрирани от учител, ще информираме родителя при първа възможност.

- **Подходящо съдържание:** Цялото съдържание в AMA Coach е съобразено да бъде подходящо за ученици. Ние не събираме повече лични

данни от децата, отколкото от пълнолетните потребители. Не предоставяме данни за деца на трети лица за маркетингови или други цели.

- **Неправилно представяне на възрастта:** Ако имате причина да смятате, че дете под 14 години се е регистрирало в АМА Coach без надлежен родителски контрол (например ако е въвело по-висока възраст, за да заобиколи ограниченията), моля свържете се с нас незабавно. Ние ще разследваме случая и при необходимост ще спрем акаунта, докато не се получи доказателство за родителско съгласие или докато потребителят навърши необходимата възраст.

- **Важно:** За защита на децата прилагаме всички мерки за прозрачност – предоставяме на родителите ясна информация за това какви данни на детето се събират и с каква цел, както изисква чл. 13 и 14 от GDPR. Ако сте родител/настойник и имате въпроси относно личните данни на Вашето дете в АМА Coach, свържете се с нас и ние с удоволствие ще Ви предоставим необходимата информация.

VI. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ИЗКУСТВЕН ИНТЕЛЕКТ (AI) В ПЛАТФОРМАТА

АМА Coach се отличава с интегрирането на изкуствен интелект, който функционира като интерактивен обучител. Тъй като ценим прозрачността, тук обясняваме как AI работи в платформата и как това засяга Вашите данни:

- **Какво представлява AI обучителят:** Това е автоматизирана система, която може да отговаря на Ваши въпроси, да дава пояснения по учебния материал и да генерира упражнения. AI обучителят ползва технологии за обработка на език (подобни на чатбот), както и предварително въведено от нашите квалифицирани учители учебно съдържание.

- **Ясно обозначение:** Винаги когато взаимодействате с нашия AI (например задавате въпрос в чат или получавате генериран коментар), това ще бъде ясно обозначено. Интерфейсът на платформата показва кога отговорът или помощта идват от автоматизирана система. Няма да Ви заблуждаваме, че общувате с човек, когато всъщност отговаря машина. Пример: отговорите от AI могат да бъдат означени с малка иконка или етикет "AI".

- **Какви данни използва AI:** Когато зададете въпрос на AI обучителя или решавате задача, системата обработва въведената от Вас информация (например съдържанието на въпроса или отговора Ви) и текущия контекст на обучението Ви (напр. на кой урок се намирате, какви грешки сте допускали досега). Тези данни са необходими, за да може AI да генерира подходящ и персонализиран отговор. Обработването става автоматично и мигновено. Не предоставяме на AI системата никакви Ваши чувствителни лични данни – тя работи само с учебни данни и Вашите въпроси/отговори.

- **Цели на използването на AI:** Основната цел е да подобрим учебния процес – AI може да обяснява трудни понятия, да дава насоки за решаване на задача или да създава допълнителни примери, когато имате нужда. Това е част от нашата услуга и е насочено към Вашия образователен успех. Вторична цел е AI да ни помага в адаптивното обучение – на база Вашите взаимодействия автоматично да се преценява кои умения сте усвоили и кои нуждаят повече

практика, така че системата да Ви предложи съответните следващи стъпки. Това представлява профилиране, но единствено в рамките на образователната функция и без негативни последици за Вас.

- **Профилиране и автоматизирани решения:** Какво означава профилиране? – Това е автоматизирана обработка на Ваши данни с цел оценка на определени лични аспекти, например постиженията Ви в конкретна образователна тема. AMA Coach извършва профилиране, доколкото системата анализира резултатите Ви и адаптира учебния план. Тези автоматизирани решения нямат правни или други значими отрицателни ефекти за Вас. Не съществува сценарий, в който AI самостоятелно да вземе решение, което да Ви навреди или да Ви лиши от право. Например, ако AI оцени, че не сте добре подготвени по една тема, платформата може да Ви предложи допълнителни упражнения – но няма да Ви забрани достъп или да Ви “накаже” по какъвто и да е начин. Всички решения, които биха могли съществено да Ви засегнат (например прекратяване на достъп заради нарушение на правилата), се вземат с човешка намеса, а не от алгоритъм. В този смисъл спазваме правото Ви да не бъдете обект на автоматизирано решение със значителни последици.

- **Право на обяснение и намеса:** Ние разбираме колко е важно да има прозрачност при използването на AI. Ако не разбирате защо AI учителят е дал определен отговор или препоръка, можете да поискате обяснение – нашият екип ще се постарее да Ви го предостави на разбираем език. Също така, ако смятате, че автоматизираното решение (например препоръчаното ниво на трудност) не е подходящо, имате право да се обърнете към нас и да поискате човешка намеса. Например, ако AI постоянно Ви дава прекалено лесни задачи, а Вие смятате, че сте готови за по-трудни, можете да сигнализирате и наш специалист ще прегледа профила Ви, за да направи корекция при нужда.

- **Безопасност и етика на AI:** AMA Coach взема мерки AI системата да бъде безопасна и етично използвана, особено спрямо деца. Това включва: регулярни проверки за пристрастия или грешки в отговорите на AI; настройване на AI да комуникира любезно и подходящо за ученическа възраст; филтриране на нерелевантно или неподходящо съдържание. Освен това насърчаваме човешкият надзор – учителите и родителите (когато са свързани с профила) могат да преглеждат препоръките на AI, резултатите от автоматично генерирани тестове, справки за прогреса на учениците и т.н., и при нужда да дават допълнителни разяснения или корекции. Внедрили сме и функция за обратна връзка – след определени отговори на AI можете да посочите дали отговорът Ви е бил полезен или не. Така ни помагате да подобрим системата.

- **Данни от AI сесии:** Разговорите или взаимодействията Ви с AI учителя могат да бъдат запазени във Вашия профил (като част от учебния Ви дневник), за да можете по-късно да ги прегледате. Тези данни се третират с висока конфиденциалност – те са видими само за Вас и евентуално за Вашия родител/учител (ако сте свързани с такъв профил), и за нашите администратори при необходимост от поддръжка. Ние не използваме съдържанието на личните чатове с AI за маркетингови цели. Възможно е обаче да анализираме обобщено

често задаваните въпроси, за да подобрим учебните материали (напр. ако много ученици питат AI за определена задача, това показва, че задачата може би се нуждае от по-добро обяснение). Този анализ ще бъде анонимен.

- **Съответствие с законодателството за AI:** Макар Регламентът за изкуствения интелект (AI Act) вече да е официално приет и влязъл в сила на 1 август 2024 г., повечето от неговите разпоредби ще започнат да се прилагат поетапно до 2026 г. Независимо от това, AMA Coach проактивно прилага принципите на AI Act още отсега: документираме функционирането на AI системата, извършваме оценка на потенциалните рискове и въвеждаме мерки за прозрачност и човешки надзор. Целта ни е да гарантираме безопасна, етична и съобразена с бъдещата регулация употреба на AI в образованието..

В обобщение, използването на AI в AMA Coach е насочено единствено към това да получите по-качествено обучение. Ние вярваме, че човешкият преподавател е незаменим, но AI може да бъде полезен помощник. Ако имате въпроси или притеснения относно AI функционалностите, можете винаги да се обърнете към нас за разяснение.

VII. С КОГО СПОДЕЛЯМЕ ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Не продаваме и не предоставяме Вашите лични данни на трети лица за техни собствени маркетингови цели. Споделянето на Вашите данни се извършва единствено при необходимост – с внимателно подбрани получатели и при наличие на подходящи защити. Ето кои могат да имат достъп до Вашите данни при определени обстоятелства:

- **Екипът на AMA Coach:** Нашите оторизирани служители и сътрудници имат достъп до данните Ви, но само на принципа "необходимост да знае". Например, техническите администратори могат да достъпят информация в базата данни при отстраняване на проблем; отделът за обслужване на клиенти може да види информация от профила Ви, за да отговори на запитване. Всички от екипа са обвързани с клаузи за конфиденциалност и преминават обучение по защита на данните.

- **Родители и учители:** Както бе описано, ако Вашият профил на ученик е свързан с профил на родител или учител (например родител, който е дал съгласие и се е регистрирал да следи детето си, или учител, който ръководи клас), тези лица ще имат достъп до ограничен набор данни – основно учебните резултати, задания и прогрес, свързани с ученика. Те нямат достъп до чувствителна информация като парола или платежни данни. Това споделяне не е публично; то е част от самата услуга (образователен процес) и става със съгласието на потребителя/родителя.

- **Обработващи данни (външни доставчици на услуги):** В хода на дейността си използваме и трети компании, които ни помагат да предоставяме услугата. Например:

✓ Доставчик на хостинг и сървъри (където се съхранява базата ни данни) – ние изискваме сървърите да са на територията на ЕС и доставчикът да спазва изискванията на GDPR за сигурност и поверителност.

✓ Имейл услуга за разпращане на верификационни съобщения и бюлетини – ако Ви изпращаме имейли, може да ползваме специализирана платформа за това, като тя обработва Вашия имейл адрес от наше име.

✓ Платежен оператор – за обработка на плащанията с карта (както споменахме, финансова институция или платежна платформа, която спазва стандарти за сигурност като PCI-DSS).

✓ Инструменти за анализ (analytics) – може да използваме услуги като Google Analytics или подобни, за да събираме агрегирана информация за посещаемостта и техническите характеристики. Тези инструменти обикновено събират анонимизирани данни (например брой посещения, проведени сесии между потребителите и чатботове работещи с изкуствен интелект, вид устройства). Където е възможно, настройваме такива инструменти без съхранение на лични идентификатори (IP адресът се маскира и т.н.). В случай че такива услуги все пак събират лични данни (напр. пълни IP адреси, идентификатори на устройства), ще поискаме Вашето съгласие чрез банер за бисквитки.

✓ Всички външни обработващи данни действат по наше възлагане и по наши инструкции. С всеки от тях имаме сключено споразумение за поверителност и обработване на лични данни, което гарантира, че Вашите данни няма да бъдат използвани за нищо друго освен за предоставяне на съответната услуга към нас.

● **Други получатели по закон:** Няма да предоставяме Ваши данни на никого извън описаните категории, освен ако законът ни задължи. Например, ако получим законно разпореждане или заповед от съдебен орган или от Комисията за защита на личните данни, може да се наложи да предадем определена информация. В такива случаи проверяваме внимателно валидността на искането и предоставяме единствено минимално необходимите данни.

● **Сливане или прехвърляне на дейността:** Тази точка е чисто хипотетична, но за пълнота: ако в бъдеще АМА Соач премине през корпоративни промени – например сливане с друга компания, придобиване или прехвърляне на активи – личните данни на потребителите могат да бъдат част от прехвърляните активи. В такъв случай ще осигурим, че новият собственик поема същите задължения за защита на данните, както описаните тук. Ще Ви уведомим предварително за всяко такова прехвърляне, при което Вашите данни могат да преминат към нов администратор, и ще Ви дадем възможност при желание да прекратите ползването на услугата.

● **Международни трансфери:** Политиката ни е да не прехвърляме Вашите лични данни извън Европейското икономическо пространство (ЕИП), освен ако това не е необходимо и не са взети допълнителни мерки. Всички наши основни сървъри са в ЕС. В определени случаи може да използваме доставчик на

услуга, намиращ се извън ЕИП – например облачна услуга в САЩ. В такива случаи ще се уверим, че са налице адекватни гаранции: страната има решение на ЕС за адекватно ниво на защита или сме сключили Стандартни договорни клаузи (Standard Contractual Clauses, SCC) и сме приложили допълнителни мерки за сигурност (като криптиране). По този начин защитаваме данните Ви дори при международен трансфер. Ще бъдем прозрачни относно подобни ситуации в актуалния списък на под-доставчиците ни, достъпен при запитване. Ако имате въпроси относно това с кого споделяме (или не споделяме) Вашите данни, моля свържете се с нас. Ние вярваме, че Вие трябва да знаете къде “пътуват” Вашите данни.

VIII. СИГУРНОСТ НА ДАННИТЕ

Сигурността на Вашите лични данни е наш приоритет. Въвели сме редица технически и организационни мерки, за да предпазим информацията от нерегламентиран достъп, загуба, унищожаване или злоупотреба:

- **Криптиране:** Цялата комуникация между Вашето устройство и АМА Coach (уебсайта или приложението) е защитена с SSL/TLS криптиране (отделчава се по https протокол). Това означава, че данните, които изпращате към нас (например при логин или при отговор на тест), са шифровани по пътя и не могат да бъдат прочетени от трети лица. Чувствителните данни в бек-енда (напр. пароли, токени) също се съхраняват криптирано или еднопосочно хеширано.

- **Ограничен достъп:** Вътрешно, достъп до личните данни имат само упълномощени членове на екипа, чиито задължения изискват това. Използваме система за роли и всеки достъп се логва и мониторира. Сътрудниците ни преминават обучение по информационна сигурност и GDPR.

- **Псевдонимизация и анонимизация:** Когато е възможно, отделяме информацията, която може да Ви идентифицира пряко (напр. името Ви, имейла), от останалите учебни данни. За вътрешни анализи често използваме псевдонимизирани идентификатори (напр. номер на потребител вместо име). При съставяне на статистики или отчети за трети страни (напр. ако споделяме успехите на програмата с партньори) използваме анонимни данни или обобщена информация, в която никой не може да разпознае отделен ученик.

- **Защита срещу злонамерен софтуер и достъп:** Сървърите, които използваме, са защитени с модерни решения – защитни стени, антивирусни програми, системи за предотвратяване на проникване (IPS). Имаме мониторинг за подозрителна активност (например множество неуспешни логин опити) и автоматизирани механизми за блокиране при потенциална атака (напр. временно блокиране на акаунт или IP при съмнителна активност).

- **Резервни копия:** Поддържаме регулярни резервни копия на базите данни, за да предотвратим загуба на данни при евентуален технически инцидент. Резервните копия се съхраняват криптирано. Имаме и план за възстановяване при срыв (Disaster Recovery Plan), така че при сериозен

технически проблем да можем бързо да възстановим работата на платформата и данните.

- **Регистриране на достъп и действия:** Нашата система води логове за важни действия (например логване, промени по профил, администраторски достъп). Тези записи се използват за засичане на неоторизирани действия и за одит при нужда. Срокът на съхранение на логовете е ограничен според принципа за ограничение на съхранението.

- **Инциденти с данни:** Имаме изготвена процедура в случай на нарушение на сигурността на данните (data breach). Ако, въпреки всички мерки, настъпи пробив и личните Ви данни бъдат засегнати, ние ще действваме според GDPR – ще уведомим своевременно Комисията за защита на личните данни, а ако нарушението може да породи висок риск за правата и свободите Ви, ще уведомим и Вас без ненужно забавяне. Ще Ви предоставим цялата необходима информация за естеството на инцидента и предприетите мерки.

Нито една система не е 100% сигурна, но ние полагаме максимални усилия да се доближим до това. Също така, Ваша е ролята да пазите поверително данните за достъп до акаунта си. Не споделяйте паролата си с никого. Ако забележите нещо подозрително – например имейл, който уж е от нас, но изглежда фалшив (фишинг), или подозрителна активност в профила Ви – моля, сигнализирайте ни веднага.

IX. СРОК ЗА СЪХРАНЕНИЕ НА ДАННИТЕ

Ще съхраняваме Вашите лични данни само за периода, необходим за изпълнение на целите, описани в тази политика, освен ако закон изисква по-дълго съхранение. С други думи, “не пазим данни вечно”, а ги изтриваме или анонимизираме, когато вече не са нужни. По-долу са основните ни практики за срокове:

- **Данни на профила и учебен прогрес:** Съхраняваме тези данни докато имате активен профил при нас. Цялата информация за Вашето обучение – резултати, бележки, чатове с AI и др., се пази, за да можете Вие да имате достъп до историята си и да продължите обучението си от мястото, до което сте стигнали. Ако решите да изтриете профила си (или родител на дете поиска това), ние ще изтрием или анонимизираме всички свързани с профила лични данни след получаване на заявката, освен ако има данни, които сме длъжни да запазим по причина на закон (вж. по-долу). Обичайно процесът по заличаване на данните се финализира в рамките на 1 месец от потвърждаване на заявката, често и по-рано.

- **Неактивни профили:** Ако профилът Ви е неактивен за продължителен период (например 2 години) – т.е. не сте влизали в него, – ние си запазваме правото да се свържем с Вас, за да попитаме дали все още желаете да го запазите. Ако не получим отговор и периодът на неактивност продължи, може да закрием профила и да изтрием данните, за да ограничим безцелното им

съхранение. Преди такова изтриване ще Ви уведомим на предоставения имейл и ще Ви дадем шанс да запазите акаунта, ако желаете.

- **Данни, предоставени чрез комуникация:** Ако сте ни писали по имейл или чрез контактната форма, ще съхраняваме кореспонденцията, докато е необходимо да решим въпроса Ви и за кратко време след това (в случай че последва продължение на разговора). В зависимост от естеството на запитването, типичният срок на съхранение на такива комуникации е до 1 година, но може да варира. Ако става дума за рекламация или правен спор, можем да запазим кореспонденцията до окончателното решаване на случая.

- **Платежна информация:** Данни за извършени транзакции (сума, дата, абонаментен план) се пазят според счетоводните изисквания – обикновено 5 години след края на финансовата година, в която е платено, съгласно данъчното и счетоводно законодателство. Тези данни основно са фактури и записи в счетоводството. Както отбелязахме, самите детайли на платежния инструмент (като номер на карта) не се пазят от нас, а от платежния доставчик, който има свои срокове според закона.

- **Логове и технически записи:** Логовете и файловете за сигурност (напр. записи за влизания, грешки на сървъра) се съхраняват за по-кратки срокове – обикновено от няколко месеца до 1 година, в зависимост от предназначението. Стремим се да не съхраняваме журнали с лични данни по-дълго, отколкото е необходимо за сигурност или отчитане.

- **Архиви и бекъпи:** Нашите резервни копия на данните циклично се презаписват и старите копия се унищожават. Например, ако пазим криптирани дневни или седмични бекъпи, те се автоматично изтриват след определен брой цикли (напр. бекъп на 30 дни, по-старите от 30 дни се трият). Това означава, че дори след изтриване на данни от активната ни база, е възможно те да съществуват до няколко седмици в бекъп, но след периода на съхранение на бекъпите, те също се заличават. Бекъпите не се използват активно освен при бедствени случаи.

- **Правни казуси:** Ако сме в процес на разрешаване на правен спор, жалба или разследване, свързано с Вас, може да се наложи да запазим релевантни данни до приключване на съответния процес, дори ако това надхвърля обичайните срокове. Това става на основание легитимен интерес да се защити правната ни позиция или по законово задължение. След финализиране на случая, данните ще бъдат изтрити, ако няма друга основателна причина за задържането им.

След изтичане на съответния срок или след изпълнение на целта, ние изтриваме данните по сигурен начин или ги анонимизираме необратимо (така че да не могат повече да се свържат с Вас). Анонимизираната информация може да използваме за статистически цели и подобрене на системата (това вече не са лични данни). Ако желаете да изтрием Ваши данни по-рано (например упражнявайки “правото да бъдеш забравен”), можете да се свържете с нас – ние ще уважим такова искане, освен ако нямаме основание да запазим данните (ще обясним подробно в секция Вашите права).

Х. ВАШИТЕ ПРАВА ВЪВ ВРЪЗКА С ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Като субект на данни, Вие имате редица права, гарантирани от законодателството. Ние държим да можете лесно да упражнявате тези права. По-долу описваме Вашите права и накратко как да се възползвате от тях:

- **Право на достъп:** Имате право да получите потвърждение от нас дали обработваме Ваши лични данни, и ако да – достъп до самите данни и информация за това как се обработват. Това означава, че можете да ни попитате какви Ваши данни имаме в системата и да получите копие от тях. В практичен план, много от данните си можете да видите директно, като влезете в профила си (напр. информацията в профила, резултатите Ви и т.н.). Ако желаете официално да упражните правото си на достъп, моля пишете ни – ние ще Ви предоставим изчерпателен отчет.

- **Право на коригиране:** Ако установите, че Ваши лични данни, които обработваме, са неточни или непълни, имате право да изискате да ги поправим или допълним. Най-лесно е да коригирате данните си сами чрез профила (напр. да обновите имейл, ако смените адреса си). Ако нещо не може да се редактира от потребителския интерфейс, свържете се с нас и ние ще направим корекцията след удостоверяване на самоличността Ви (за да предотвратим злоупотреби).

- **Право на изтриване (право „да бъдеш забравен“):** Имате право да поискате изтриване на личните Ви данни, които обработваме. Това право не е абсолютно, но ние ще уважим искането Ви в следните типични случаи:

- ✓ данните вече не са необходими за целите, за които са били събрани;
- ✓ ако оттеглите съгласието си (в случаите, където се опираме на съгласие) и няма друго законово основание за обработка;
- ✓ ако възразите срещу обработка, основана на наш легитимен интерес;
- ✓ ако смятате, че данните са обработвани незаконосъобразно;
- ✓ ако има законово задължение да изтрием данните.

В практичен план, можете да изтриете профила си директно от настройките (ако тази функция е налична) или да отправите искане към нас. Имайте предвид, че в някои случаи може да запазим определена информация, както е посочено в секцията за срокове (например данни от платежни операции, които трябва да пазим по закон, няма да бъдат изтрети по Ваша молба, докато трае законовият период). В отговора си на Вашето искане ще посочим ясно какво ще изтрием и ако нещо не можем да изтрием веднага – защо.

- **Право на ограничаване на обработването:** Това право Ви позволява в определени ситуации да ни помолите временно да спрем да обработваме Вашите данни (освен съхранението им). Може да упражните това, ако например: оспорвате точността на данните (за период, в който проверяваме коректността); или сте възразили срещу обработването (докато текат проверки дали основанията ни имат преимущество); или обработването е неправомерно, но не желаете пълно изтриване; или вече не ни трябва данните, но Вие ги

изисквате за установяване, упражняване или защита на правен иск. При ограничаване ние само ще съхраняваме данните и ще извършваме операции с тях само с Ваше съгласие или за определени законови цели.

- **Право на възразение:** Имате право, по причини, свързани с Вашата конкретна ситуация, да възразите срещу обработването на личните Ви данни, когато то се основава на наш легитимен интерес. Ако получите такова възразение, ние ще се наложи да прекратим обработката, освен ако докажем, че: имаме убедителни законови основания, които имат преимущество над Вашите интереси и права; или че обработката е необходима за установяването, упражняването или защитата на правни претенции. На практика, ако не сте съгласни с нещо като профилирането за обучителни препоръки, можете да ни пишете – ние ще преценим възразението. Отделно, имате абсолютно право да възразите срещу обработване на данните Ви за директен маркетинг (например ако някога Ви изпращаме информационен бюлетин, можете винаги да се откажете и ние ще спрем).

- **Право на преносимост на данните:** Това право означава, че можете да ни поискате да Ви предоставим копие от Ваши данни в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат (например CSV файл), или директно да прехвърлим тези данни на друг доставчик, когато е технически осъществимо. Това се отнася до лични данни, които Вие сте ни предоставили и които се обработват автоматизирано въз основа на Ваше съгласие или във връзка с договор. В контекста на AMA Coach, това би могло да бъде например експорт на Вашия учебен прогрес, резултати и други въведени от Вас данни, ако решите да преминете към друга услуга. Ние ще съдействаме да пренесете данните си, стига това да не нарушава правата на други субекти (напр. няма как да пренесем коментари, съдържащи лични данни на трети лица).

- **Право на оттегляне на съгласие:** Когато разчитаме на Вашето съгласие за определено обработване (например за изпращане на бюлетин или за обработка на данни на дете под 14 г.), Вие имате право по всяко време да оттеглите това съгласие. Оттеглянето ще важи занапред – то няма обратна сила (не засяга законосъобразността на обработката, извършена преди оттеглянето). Например: ако сте дали съгласие детето Ви да използва платформата, можете после да го оттеглите – ние ще спрем достъпа на детето и ще изтрием данните, които не сме длъжни да пазим. Или, ако сте се абонирали за нашия бюлетин и после се откажете (чрез кликане на “отпиши ме” или по имейл до нас), ние ще спрем да Ви изпращаме съобщения. Оттеглянето на съгласие е безплатно и лесно, достатъчно е да се свържете с нас или да използвате предоставените опции (например настройка в профила или линк за отписване).

- **Право да не бъдете обект на автоматизирано решение с значим ефект:** Както споменахме в секцията за AI, Вие имате право да поискате човешка намеса при решения, които се вземат изцяло автоматично (чрез алгоритми) и които имат съществено отражение върху Вас. В образователния контекст на AMA Coach ние не вземаме такива „съдбовни“ решения само чрез алгоритъм, но все пак, знайте че имате право да оспорите и да получите

преглед от човек, ако някога се почувствате неудовлетворени от автоматичен резултат.

Всички горепосочени права можете да упражните, като се свържете с нас по имейл на office@amasoach.ai или по пощенски адрес гр. София, ул. „Йозеф Валдхард“ № 3. За улеснение, можете да формулирате свободно искането си – не е необходим специфичен формуляр, макар че ако желаете, можем да Ви изпратим шаблон. При изпращане на искане или запитване, моля, имайте предвид следното:

- Може да поискаме допълнителна информация за Вас, за да потвърдим самоличността Ви, преди да изпълним дадено искане. Това е с цел да защитим Вашите данни от достъп от неправилно лице. Например, ако ни пишете от непознат имейл, може да Ви върнем запитване от регистрирания в профила имейл за потвърждение, или да поискаме друга идентификация.
- Ние ще отговорим на Вашето искане в срок до 1 месец от получаването му. В сложни случаи или при голям брой постъпили искания, този срок може да бъде удължен с още до 2 месеца, но тогава ще Ви уведомим за причините за забавянето. Обикновено се стремим да отговорим много по-бързо.
- Отговорът ни и действията (например предоставяне на данни, коригиране, изтриване) са безплатни за Вас. Ако обаче исканията Ви са явно неоснователни или прекомерни (например повтарящи се без причина), GDPR позволява да наложим разумна такса или да откажем действие.

XI. ЖАЛБИ И КОНТАКТИ С НАДЗОРЕН ОРГАН

Ако смятате, че сме нарушили Вашите права относно личните данни или приложимото законодателство, имате право да подадете жалба до надзорния орган. В България компетентният надзорен орган е Комисията за защита на личните данни (КЗЛД). Данни за контакт с КЗЛД: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, интернет страница: www.cpdp.bg. Жалбата можете да подадете на горния адрес (или онлайн през сайта на КЗЛД). Комисията ще разгледа случая и ще Ви информира за резултата. Също така, без да се засягат тези права, ако смятате че правата Ви са нарушени, имате право на ефективна съдебна защита – можете да отнесете въпроса и към съда. Препоръчваме преди да ескалирате Вашето оплакване до КЗЛД или до компетентния съд, първо да се свържете с нас. Може би става дума за недоразумение или грешка, която бихме могли доброволно да поправим своевременно. Ние сме отворени към обратна връзка и желаем да разрешим всеки проблем по приятелски начин.

XII. ПРОМЕНИ В НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА

Възможно е периодично да актуализираме тази Политика за поверителност, с цел да отразим настъпили промени в нашата дейност или в законодателството. При всяка промяна новата версия ще бъде публикувана на нашия уебсайт с отбелязана дата на влизане в сила. Ако промените са съществени (например засягат значително Вашите права или начина, по който използваме данните),

ние ще Ви уведомим по ясен начин – чрез имейл и/или чрез известие в платформата при логин. Препоръчваме Ви периодично да преглеждате тази страница за актуализации. Продължавайки да използвате AMA Coach след влизане в сила на промените, Вие се съгласявате с тях. Разбира се, ако не сте съгласни с новата политика, можете да прекратите използването на услугата и да упражните правата си (напр. право на изтриване).

Дата на последна актуализация: 02.10.2025 г.

Ако имате въпроси относно тази Политика за поверителност, моля свържете с нас. Благодарим Ви, че отделихте време да се запознаете с нея и че ни доверявате личните си данни. Нашият екип се стреми да оправдае това доверие, като защитава Вашата поверителност и сигурност на информацията на най-високо ниво.