



INFORMARE

PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CONTEXTUL ACHIZIȚIEI TELEKOM ROMANIA DE CĂTRE VODAFONE ROMANIA

I. INTRODUCERE

Vodafone România S.A., număr de înregistrare J1996009852407, CUI 8971726, cu sediul social în România, București, Str. Barbu Văcărescu nr. 201, etajul 4, sectorul 2 („Vodafone”) a preluat recent Telekom Romania Mobile Communications S.A. („Telekom”).

Deși, într-o etapă preliminară, Vodafone și Telekom vor continua să funcționeze ca entități juridice distincte, ne dorim o integrare cât mai rapidă și de succes a clienților Telekom în familia Vodafone. Aceasta implică, printre altele, și transferul către Vodafone a unor date cu caracter personal ale dvs., în calitate de client și/ sau utilizator Telekom.

Prezentul document explică modul în care Vodafone vă prelucurează, ca operator de date cu caracter personal, datele dvs. cu caracter personal primite de la Telekom până la finalizarea reorganizării Telekom ca urmare a achiziției de către Vodafone (indiferent dacă acționați ca abonat/ client, utilizator, sau reprezentant al unui client persoană juridică). **Atunci când, cu diverse ocazii, veți contracta produsele și/ sau serviciile Vodafone, prezentul document se completează cu prevederile Politicii de confidențialitate Vodafone, disponibilă la www.vodafone.ro/privacy/.**

II. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PE CARE LE PRELUCRĂM

- **Date de identificare și de contact** - cum ar fi numărul de telefon, numărul aferent contului dvs. Telekom, CNP, datele dvs. de identificare fiscală și identificatori unici similari - dacă acționați în calitate de Client Business persoană fizică; spre exemplu, codul de identificare fiscală;
- **Date de Contact** - cum ar fi adresa dvs. de domiciliu sau reședință, numărul dvs. de telefon, precum și adresa dvs. de e-mail;
- **Date de cont** - cum ar fi data nașterii, numărul de client, tipul abonamentului, valoarea abonamentului, numărul cartelelor SIM activate, informații cu privire la planul tarifar, ciclul de facturare, facturile emise, plățile efectuate și istoricul plăților, portabilitate, data semnării contractului sau alte informații legate de abonamentul dvs.;
- **Date privind Solvabilitatea** - cum ar fi comportamentul și istoricul de plată, detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, facturi emise de alți furnizori de servicii similare și, după caz, dovada plății respectivelor sume;
- **Date privind calificarea** - cum ar fi profesia sau ocupația (spre exemplu, în cazurile în care acționați în calitate de Reprezentant sau persoană de contact pentru un Client Business);

- **Date agregate generate pe baza datelor de trafic** - cum ar fi consumul mediu de minute/ GB la 3 luni, volumul de GB/ minute petrecut în roaming, numărul de evenimente roaming într-un anumit interval de timp (de ex. 1 lună), etc.
- **Date privind Managementul Valorii Clienților** - cum ar fi (i) preferințele dvs. pentru anumite produse, servicii și activități specifice stilului dvs. de viață, (ii) date privind statusul de client (dacă ați mai fost clientul nostru sau dacă sunteți un client preluat), (iv) date privind serviciile contractate de la alți operatori (cum ar fi denumirea operatorului, perioada contractuală, grila TV a serviciului existent, viteza de internet, prețul abonamentului);
- **Date privind Relația cu Clienții** - cum ar fi (i) notițe sau înregistrări ale unui apel telefonic cu serviciul de relații cu clienții, sau o corespondență de live chat/e-mail, (ii) detalii cu privire la reclamațiile, întrebările, solicitările sau feedbackul dvs., (iii) cereri de acces la datele dvs. cu caracter personal și alte cereri de exercitare a drepturilor dvs. conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal, (iv) alte înregistrări ale interacțiunilor dvs. cu noi, indiferent de suport (notițe, înregistrări etc.), inclusiv durata medie a acestora, (v) informații privind nivelul dvs. de satisfacție raportat la serviciile noastre și/sau ale altor furnizori de servicii de pe piață, (vi) înregistrări video ale interacțiunii dvs. cu agenții noștri din magazine;
- **Date Deduse.** Această categorie include datele generate sau deduse de noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs., indiferent de sursa acestora. Spre exemplu, putem anticipa preferințele dvs. sau ariile dvs. de interes pe baza produselor/ serviciilor la care sunteți abonat până în prezent, sau putem genera profiluri privind solvabilitatea (după caz, nominale sau pseudonimizate).

III. DE CE VĂ PRELUCRĂM DATELE?

1. Cercetări și analize

Vom putea efectua și genera analize și statistici interne în format agregat (care nu vă identifică în mod individual). Acestea ne ajută să optimizăm procesul de integrare a activității Telekom în activitatea Vodafone, să dezvoltăm activitatea noastră și a Telekom, în general, respectiv să vă oferim noi produse și/ sau servicii sau, după caz, produse și servicii optimizate.

Temei juridic: interesul legitim al Vodafone și Telekom, constând în: (a) asigurarea unei integrări optime și eficiente a activității Telekom în activitatea Vodafone, (b) dezvoltarea activității și produselor/ serviciilor oferite clienților, inclusiv prin identificarea unor noi produse și servicii sau, după caz, a unor noi funcționalități; (c) asigurarea convergențelor necesare, prin eliminarea redundanțelor (inclusiv la nivelul produselor și serviciilor oferite de Telekom și Vodafone); (d) identificarea scenariilor optime de reorganizare, precum și facilitarea unei abordări scalabile, în beneficiul clienților Telekom, (e) în general, identificarea unor noi oportunități de afaceri.

2. Oferirea de produse și servicii Vodafone

Dacă ați optat în acest sens, veți putea fi contactat cu diverse comunicări comerciale privind produsele și serviciile Vodafone, fie de către Vodafone, fie de către Telekom (în baza unui parteneriat

încheiat cu Vodafone). În acest context, vom prelucra o serie de date despre dvs. pentru a nu vă deranja cu oferte irelevante și, respectiv, pentru a vă putea oferi produse și servicii cât mai personalizate/ adaptate nevoilor dvs.

Temei juridic: consimțământul dvs. pentru a fi contactat în vederea oferirii de produse și/ sau servicii.

3. Realizarea verificărilor de eligibilitate (VPE)

Atunci când doriți să contractați bunuri și servicii Vodafone, realizăm o serie de verificări și evaluări pentru a ne asigura că sunteți eligibil pentru a achiziționa respectivele produse sau servicii. Vă vom prelucra astfel datele pentru genera un profil al dvs. pentru scopuri de evaluare a bonității și evitare a fraudelor.

Temei juridic:

- **Pentru verificările "de bază":** interesul legitim al Vodafone de a identifica, preveni și evalua riscul de fraudă sau de neplată din partea clienților și de a stabili condițiile financiare pentru oferirea produselor și serviciilor solicitate, în funcție de rezultatul VPE.
- **Pentru verificările suplimentare și decizii automatizate (Preventel și scoring probabilistic):** consimțământul dvs.

Pentru detalii privind modul în care efectuăm VPE, precum și temeiurile juridice utilizate, vă rugăm să consultați Anexa 1 la www.vodafone.ro/privacy - Politica de confidentialitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

4. Proceduri judiciare și extrajudiciare

Vom putea folosi datele dvs. cu caracter personal pentru a ne apăra drepturile și interesele noastre legitime în cadrul unor proceduri judiciare și/ sau extrajudiciare, declanșate la inițiativa dvs. sau a noastră.

Temei juridic: interesul legitim al Vodafone de a ne apăra și de a ne proteja drepturile și interesele în ipoteza unor incidente privind interacțiunea dvs. cu Vodafone.

IV. CUI DIVULGĂM DATELE DVS?

Dezvăluim datele dvs. cu caracter personal către persoane împuternicite de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal (i.e. entități pe care le contractăm pentru a realiza diverse operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal pe seama noastră). Încheiem contracte scrise cu persoanele împuternicite de Vodafone prin care acestea se angajează (i) să prelucreze datele dvs. cu caracter personal doar pe baza instrucțiunilor Vodafone, respectiv (ii) să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal.

De asemenea, dacă legea ne obligă sau avem un temei legal s-o facem, putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către terțe entități care acționează în calitate de operatori (entități care prelucrează datele pentru scopuri proprii) sau, după caz, entități care acționează în calitate de

operatori asociați cu noi (caz în care determinăm împreună cu acestea scopurile și/sau mijloacele de prelucrare a datelor).

Categoriile de destinatari ai datelor dvs. cu caracter personal (împuterniciți, operatori independenți, operatori asociați - după caz), includ:

- Societățile din Grupul Vodafone care ne asigură suport în furnizarea serviciilor;
- Parteneri sau agenții implicate în livrarea produselor și serviciilor pe care le comandați de la noi sau pe care le utilizați (de exemplu, curierii, furnizorii de diverse aplicații ale căror costuri sunt incluse în facturile Vodafone);
- Parteneri cu care colaborăm, inclusiv cei care prestează servicii pentru sau, după caz, pe seama noastră, precum: agenții de call-center/ telesales, francize și dealeri, furnizori de servicii software/hardware și asistență IT; furnizori de servicii de instalare și mentenanță a echipamentelor/rețelelor; furnizori de servicii de arhivare;;
- Autorități publice și de reglementare, organisme guvernamentale, instanțele de judecată - dacă este necesar (inclusiv dacă legea ne impune) ori, după caz, o terță entitate sau organizație - dacă o atare dezvăluire este necesară pentru respectarea oricăror prevederi legale aplicabile, sau a altor cerințe legale sau de reglementare.
- În unele situații avem obligația legală de a dezvălui informațiile dvs. (de exemplu, în baza unui ordin judecătoresc sau la cererea unui organism de reglementare, inclusiv către autoritatea națională pentru protecția datelor cu caracter personal - ANSPDCP). De asemenea, putem dezvălui informații către alte organisme de reglementare pentru îndeplinirea competențelor acestora sau a obiectivelor noastre. În oricare dintre aceste situații, vom verifica faptul că avem un temei juridic pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal;
- Consultanții terți (de ex. avocați externi, auditori, experți), în cazurile în care îi implicăm în litigii sau dispute relevante pentru noi ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- Furnizorii noștri de servicii de comunicații electronice - platforme de chat, aplicații de interacțiune cu clienții, platforme pentru transmiterea de e-mailuri ori mesaje automate.

V. TRANSFERUL TRANSFRONTALIER DE DATE

În general, Vodafone prelucrează și stochează datele cu caracter personal ale clienților în locațiile din România.

Este posibil să fie nevoie ca Vodafone să transfere datele cu caracter personal către alte societăți din Grupul Vodafone sau către prestatorii de servicii externi, atât din state din Spațiul Economic European (SEE)*, precum și către țări din afara SEE - cărora li s-a recunoscut un nivel de protecție adecvat printr-o decizie a Comisiei Uniunii Europene.

**SEE este format din țări din Uniunea Europeană, Elveția, Islanda, Liechtenstein și Norvegia: se consideră că aceste țări au legi echivalente în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal.*

În anumite situații Vodafone poate transfera datele dvs. și în alte state decât cele indicate mai sus, spre exemplu, dacă serverele noastre (respectiv cele pe care stocăm datele) sau furnizorii și prestatorii noștri de servicii furnizează respectivele servicii din afara SEE. În aceste cazuri, ne vom asigura că datele dvs. sunt protejate în mod corespunzător și că vom implementa garanții adecvate pentru transfer, anume:

- Ca regulă, vom încheia cu respectivii furnizori sau prestatori acorduri corespunzătoare cu privire la transferul de date, în conformitate cu clauzele contractuale standard aprobate de Comisia Europeană (https://commission.europa.eu/publications/standardcontractual-clauses-international-transfers_en) sau, după caz, acorduri conținând clauze negociate cu respectivii furnizori sau prestatori, sub condiția aprobării acestora de către autoritatea competentă.
- În absența acordurilor sus-menționate, vom transfera datele dvs. într-o țară din afara SEE numai în baza unor mecanisme recunoscute expres de lege ca asigurând protecția adecvată a datelor dvs. cu caracter personal (cum ar fi în baza unor tratate internaționale cu statul terț - de exemplu acorduri între UE și SUA, Regulilor Corporatiste Obligatorii aprobate de autoritatea competentă etc.) sau, după caz, în baza unor mecanisme permise de lege (cum ar fi dacă transferul este necesar pentru executarea unui contract cu dvs.).

VI. DURATA DE STOCARE

Ne vom asigura că păstrăm datele dvs. cu caracter personal doar pentru perioada necesară prelucrării lor sau, după caz, pentru perioada impusă de lege. Atunci când nu putem stabili o perioadă de retenție exactă, vom utiliza criterii care să permită determinarea unei atare perioade, precum: termenul de valabilitate a documentelor, durata unei proceduri/litigiu, termenul de prescripție etc.

La expirarea perioadei stabilite pentru păstrarea datelor (și asumând că nu există vreun alt motiv sau interes recunoscut de lege pentru păstrarea ulterioară a datelor), vom șterge sau distruge datele, respectiv le vom anonimiza. La cerere, vă putem furniza detalii privind termenele de retenție aplicabile datelor dvs. cu caracter personal.

VII. DREPTURILE DVS.

Aveți următoarele drepturi:

- Dreptul de acces:** aveți dreptul de a obține confirmarea faptului că datele dvs. cu caracter personal sunt prelucrate și informații cu privire la natura specifică a acestei prelucrări, precum scopul, categoriile de date cu caracter personal prelucrate, destinarii datelor / terții care au acces la datele dvs.), perioada pentru care datele sunt păstrate, drepturile dvs. specifice. De asemenea, puteți solicita o copie gratuită a datelor pe care le prelucrăm.
- Dreptul de rectificare sau actualizare a datelor:** aveți dreptul la rectificarea, actualizarea sau completarea datelor dvs. cu caracter personal, dacă acestea nu sunt exacte.
- Dreptul de opoziție:** aveți dreptul, în ceea ce privește datele dvs. cu caracter personal pe care le prelucrăm în baza interesului nostru legitim, de a vă opune (din motive legate de situația

dumneavoastră particulară) la prelucrarea pe viitor a datelor dvs. Opoziția dumneavoastră va fi analizată și prin raportare la temeiului nostru legitim specific aplicabil prelucrării.

- d. **Dreptul la ștergere:** ne puteți solicita ștergerea datelor dvs. cu caracter personal, iar Vodafone va proceda la ștergerea acestora atunci când:
- datele cu caracter personal care vă privesc nu mai sunt necesare în scopurile pentru care le-am colectat și prelucrat;
 - v-ați retras consimțământul pentru prelucrarea în continuare a datelor dvs. cu caracter personal și nu mai putem prelucra aceste date pe baza altor temeiuri legale;
 - datele dvs. cu caracter personal sunt prelucrate contrar legii.
- e. **Dreptul de restricționare a folosirii datelor dvs. cu caracter personal:** puteți solicita ca prelucrarea anumitor date cu caracter personal care vă privesc să fie restricționată în anumite circumstanțe.
- f. **Dreptul la portabilitate:** puteți să ne cereți, în condițiile legii, să transferăm datele dumneavoastră către un alt operator, dacă sistemul nostru este compatibil cu un astfel de sistem sau, după caz, să vă punem la dispoziție o copie accesibilă electronică a acestor date.
- g. **Formularea unei plângeri:** puteți formula o plângere cu privire la prelucrarea noastră la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) sau, după caz, la o altă autoritate competentă de la domiciliul / reședința / locul dumneavoastră de muncă / locul unde s-a produs o încălcare a drepturilor dumneavoastră.

Pentru a vă exercita oricare din drepturile de mai sus, cu excepția dreptului de a formula o plângere, puteți transmite o cerere prin următoarele canale:

- transmiterea unui e-mail la persoane.fizice_ro@vodafone.com, persoane.juridice_ro@vodafone.com, persoanefizice_fix_tv@vodafone.com
- telefonic, prin apelarea numărului *222, 0372.022.222
- depunerea unei cereri scrise la sediul Vodafone - Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, sector 2, 020276, București.

Ne vom strădui să vă răspundem într-un termen de o lună de la data primirii cererii dvs. Dacă prelucrarea cererii dvs. durează mai mult, vă vom înștiința în același termen în legătură cu momentul în care vă putem răspunde.