



INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul acestei note de informare

În primul rând dorim să aducem transparența asupra activității noastre și modalității în care prelucram datele dumneavoastră. Astfel, dorim să vă detaliem informații precum ce date cu caracter personal am putea prelucra, ce drepturi aveți dumneavoastră în legătură cu aceste date sau către cine le-am putea divulga.

Ca furnizor de servicii de comunicații electronice, cea mai mare parte din activitatea noastră de la încheierea contractului, conectarea apelurilor, furnizarea serviciilor de date, la promovarea serviciilor noastre, etc. - implică utilizarea datelor cu caracter personal.

Din acest motiv, dorim să aveți încredere că datele dumneavoastră cu caracter personal vor fi prelucrate în siguranță și doar atunci când avem un temei legal, respectând întru totul viața dumneavoastră privată și opțiunile exprimate în relația cu TKR.

1.2. Cui se adresează această notă de informare

Informațiile prezentate în cadrul acestei note sunt aplicabile persoanelor care solicită un serviciu și care au încheiat un contract cu TKR în scop personal, respectiv în afara activităților profesionale. De asemenea, această notă de informare se adresează și persoanelor fizice care utilizează sau beneficiază de serviciile TKR dar care nu sunt în mod direct clienți ai TKR, de exemplu atunci când sunt utilizate mai multe numere de telefon în familie.

1.3. Promisiunea noastră

Suntem conștienți că succesul nostru este dependent de administrarea corectă și în siguranță a datelor cu caracter personal. De aceea, TKR depune eforturi constante pentru a menține un mediu în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate în condiții de siguranță și echitate.

2. INFORMATII DESPRE TKR SI CUM NE PUTETI CONTACTA

2.1. Datele noastre de identificare

Telekom Romania Communications S.A. are sediul în București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Nord, etajele 7-18, Sector 1, România, cod postal 013702, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/8926/1997, CUI 427320

2.2. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor

La nivelul TKR a fost desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor pe care îl puteți contacta după cum urmează:

- **Web:** <https://fix.telekom.ro/formular-protectia-dator/>
- **E-mail:** dpo_TKR@telekom.ro
- **Posta:** la adresa sediului prezentat mai sus în **Sectiunea 2.1**

De asemenea, vă rugăm să ne transmiteți informații despre identitatea dumneavoastră astfel încât să vă putem identifica în mod corect. TKR va decide în mod prudent să nu ofere informații dacă nu suntem conștienți de identitatea dumneavoastră.

3. CATEGORIILE DE DATE PRELUCRATE SI SURSA ACESTORA

3.1. Categoriile de date prelucrate

În funcție de serviciile și produsele contractate sau de interacțiunile pe care le aveți cu TKR, se pot prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

- **Date de identificare** - precum numele și prenumele, adresa de domiciliu, data nașterii, codul numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, etc.
- **Informații privind alte adrese furnizate de dumneavoastră** - precum adresa de facturare și corespondența, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.
- **Date de contact** - precum adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil/ fax, etc.
- **Copia actului de identitate**
- **Date de sănătate** - în cazul clienților cu dizabilități vom prelucra și date de sănătate pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de clienți planuri tarifare speciale
- **Metadatele comunicațiilor electronice** - precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor și când au fost acestea efectuate, informații privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau alta serie unică a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celulă de rețea), parametri de funcționare a produselor și serviciilor, etc.
- **Date de consum** - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet) opțiuni contractate suplimentar și cost suplimentar înregistrat
- **Date financiare** - valoarea facturilor, istoricul plăților, modalitatea de plată, etc.
- **Date de client** - precum codul de abonat, tipul și valoarea abonamentului, serie cartela SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.
- **Date din interacțiuni** - precum înregistrările unui apel pe care îl faceți către serviciile de Relații cu Clienții (de ex. 1930), notițele făcute de agenții TKR în urma unor solicitări sau reclamații făcute de dumneavoastră, etc.
- **Date privind calificarea/profesia** - educația, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu în cadrul unor cercetări de piață)
- **Date demografice** - precum localitatea și județul în care utilizați serviciile, sexul dumneavoastră și vârsta, etc.
- **Date deduse** - precum preferințele dumneavoastră pentru anumite servicii sau produse, comportamentul dumneavoastră de plată, etc.

În pofida definițiilor largi date acestor termeni, una dintre grijile constante ale TKR este să prelucrez doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în cadrul **Sectiunii 4**. Din acest motiv, deși vom utiliza acești termeni, angajamentul nostru este ca nu vom prelucra toate datele incluse în definiție dacă nu este necesar. În acest sens, audităm în mod constant activitatea noastră pentru a identifica justul echilibru al operațiunilor de prelucrare.

3.2. Sursa datelor

Direct de la dumneavoastră: în general, colectăm datele cu caracter personal de la dumneavoastră atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare la domiciliu, pe website, la telefon, în MyAccount Fix sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți. În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra Metadatele comunicațiilor electronice a caror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că TKR nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întru totul secretul comunicațiilor dumneavoastră.

Din surse externe: TKR poate colecta informații de la (i) bănci, procesatori de plăți, posta sau furnizori de servicii de plată (roboti self-service), atunci când nu faceți plata direct către noi în magazin sau prin MyAccount Fix; (ii) furnizorul de servicii de comunicații electronice de la care va fi portat în rețeaua TKR; (iii) din surse publice precum website-uri, forum-uri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când de exemplu



identificam reclamatii sau nemulțumiri in legatura cu produsele sau serviciile TKR sau **(iv)** ceilalti furnizori de servicii de comunicatii electronice (participanti la baza de date Preventel¹) despre eventuale fraude sau debite restante.

4. SCOPURILE PENTRU CARE PRELUCRAM DATELE CU CARACTER PERSONAL

In relatia pe care o aveti cu TKR, operatiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot imparti in patru etape: **(i) incheierea contractului, (ii) executarea contractului, (iii) prelucrari post-contractuale si (iv) prelucrari pentru scopuri conexe.**

Refuzul dumneavoastra de a vi se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea TKR de a ofera si furniza serviciile sau produsele pe care le comercializeaza. Prelucrările bazate pe indeplinirea obligatiilor legale sau pe necesitatea incheierii si executarii contractului sunt obligatorii si nu putem face exceptii. De asemenea, prelucrările intemiate pe interesul legitim sunt justificate prin motivele legitime si imperioase ce stau la baza acestora.

4.1. Prelucrari efectuate la incheierea contractului

(i) Verificarea identitatii dumneavoastra

Primul lucru pe care il facem inainte de a incheia un contract este sa verificam identitatea dumneavoastra. Codul numeric personal (CNP) este necesar pentru a ne asigura de identitatea dumneavoastra si va servi drept identificator unic al fiecarei persoane pe toata durata relatiei contractuale cu TKR. Refuzul de a se prelucra codul numeric personal duce la imposibilitatea incheierii unui contract pentru serviciile puse la dispozitie de TKR intrucat lipsa acestei informatii creste exponential riscul sa nu putem realiza identificarea corecta a clientilor TKR. De asemenea, la contractare este necesar ca un act de identitate sa fie facut disponibil pentru vizualizare si o copie a acestuia va fi solicitata cu scopul de a se documenta interactiunea dumneavoastra cu TKR.

In cazul in care contractul se incheie prin reprezentare (de [ex. cu](#) procura), vom prelucra datele de identificare si datele de contact ale reprezentantului. Aceasta etapa este foarte importanta si este reciproc benefica, bazandu-se pe **interesul legitim de a impiedica furturile de identitate la care ati putea fi supus si pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru TKR.** In masura in care va opuneti acestei prelucrari, TKR isi rezerva dreptul de a nu incheia contractul cu dumneavoastra intrucat aceste operatiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele si prejudiciile aferente.

(ii) Verificari premergatoare contractarii serviciilor

Verificarile premergatoare contractarii serviciilor au ca scop cunoasterea clientelei si reducerea garantiei standard platibile la incheierea unui contract si implica **(a)** crearea unui profil de risc si **(b)** luarea unei decizii automatizate bazate pe acest profil in vederea determinarii nivelului de garantie.

Astfel, inainte de a incheia un contract cu dumneavoastra, TKR va realiza o analiza de risc bazata pe probabilitatea de indeplinire a obligatiilor contractuale, respectiv va crea un profil de risc. Aceasta analiza implica evaluarea informatiilor furnizate de dumneavoastra sau pe care le detinem din relatiile contractuale anterioare cu dumneavoastra, a informatiilor pe care le putem deduce despre dumneavoastra si a informatiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, in masura in care detinem aceste informatii, pentru aceasta verificare putem folosi informatii precum: **(a)** date de identificare (inclusiv CNP); **(b)** date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, varsta, etc.); **(c)** date privind dispozitivul dumneavoastra (cookies); **(d)** date de consum; **(e)** date cu privire la comportamentul dumneavoastra de client al TKR (e.g. serviciile anterior contractate, valoarea acestora sau istoricul si comportamentul platilor); sau **(f)** date din baza de date Preventel.

Pe baza acestor informatii aplicam un algoritm care analizeaza factorii pozitivi cu capacitatea de a creste increderea ca va veti indeplini obligatiile contractuale, de ex. plata la timp a facturilor anterioare, absenta din Preventel, faptul ca varsta mai mare presupune un grad mai mare de conformare, etc. Rezultatul acestei evaluari presupune atribuirea unui grad de risc, de la scazut la ridicat, menit sa calibreze potentialul dumneavoastra financiar cu ofertele si vanzarea cu plata in rate sau subventionata a produselor puse la dispozitie de TKR.

Crearea profilului de risc se bazeaza pe **interesul legitim de a anticipa eventuale prejudicii care pot rezulta din fraudă sau neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre client.**

Pentru achizitionarea serviciilor post-platite sau a produselor subventionate sau cu plata in rate, **pe baza consimtamantului dumneavoastra**, TKR va determina printr-o decizie automatizata nivelul garantiei ce trebuie platita la incheierea contractului sau al limitei de credit acordate pentru rate prin raportare la gradul de risc calculat conform mecanismului de mai sus. De exemplu, un astfel de mecanism poate fi benefic pentru clientii care si-au indeplinit obligatiile de plata la timp si/ sau nu apar mentionati in Preventel intrucat astfel de criterii scad nivelul garantiei.

In legatura cu aceasta decizie, aveti dreptul sa va exprimati punctul de vedere, sa contestati nivelul de garantie rezultat sau sa solicitati interventia umana pentru modificarea garantiei, punand la dispozitia TKR informatii si documente din care sa rezulte o mai buna capacitate de plata a dumneavoastra. De asemenea, precizam ca aveti dreptul de a nu fi supus unei astfel de evaluari, insa in acest caz TKR va aplica o garantie standard si neparticularizata. Exercitarea acestor drepturi se poate face prin transmiterea unei solicitari conform **Sectiunii 8** de mai jos.

(iii) Incheierea contractului sau, daca aceasta nu s-a realizat, pastrarea datelor pentru viitor

Ulterior verificarilor efectuate la pct. (i) si (ii), vom putea pregati oferta necesara pentru incheierea contractului si datele dumneavoastra de identificare vor fi incluse in sectiunile desemnate din documentatia contractuala. Aceste informatii sunt **necesare pentru incheierea contractului si pentru indeplinirea obligatiilor legale** care cad in sarcina TKR.

In cazul in care din orice motiv nu s-a finalizat incheierea contractului cu TKR, dar v-ati dat consimtamantul pentru a primi comunicari comerciale, TKR va pastra datele pentru o perioada suplimentara de 3 ani pentru a va contacta conform **Sectiunii 4.4 pct. (i) Marketing direct** sau pentru situatiile in care ar putea exista potentiale reclamatii sau litigii conform **Sectiunii 4.4 pct. (viii) Litigii si investigatii.**

4.2. Prelucrari efectuate pe perioada executarii contractului

(i) Furnizarea serviciilor si produselor

Ulterior incheierii contractului, vom utiliza datele dumneavoastra pentru instalarea, activarea si furnizarea serviciilor si/ sau pentru livrarea echipamentelor achizitionate.

In plus, este de specificul serviciilor de comunicatii electronice ca prestarea acestora sa implice prelucrarea Metadatelor. Astfel, atunci cand utilizati serviciile contractate vom prelucra Metadatele aferente comunicatiei efectuate. In conformitate cu precizarile facute anterior, TKR nu are acces la datele de continut ale comunicatiilor electronice.

De asemenea, pentru cazurile in care oferim planuri tarifare speciale pentru clientii cu dizabilitati, vom prelucra datele privind sanatatea in baza obligatiilor legale ce ne sunt impuse.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe **necesitatea executarii contractului.**

¹ Preventel este o baza de date dezvoltata de catre operatorii de telefonie, respectiv Orange, Vodafone si TKR. Prin intermediul acestei baze de date, operatorii transfera informatii referitoare la comportamentul clientilor care nu isi indeplinesc obligatiile de plata ale serviciilor oferite de acestia sau care comit acte de fraudă. Datele transferate de operatori sunt folosite in analiza cererilor de activare a potentialilor clienti. Un client care comite o fraudă este un client care utilizeaza rețeaua si serviciile unui operator cu rea intentie, in general pentru a-si produce beneficii dar fara a avea intentia de a plati serviciile folosite. Sistemul Preventel se bazeaza pe un model algoritmic pentru determinarea probabilitatii ca o persoana sa nu isi indeplineasca angajamentele contractuale care ii revin. Punctajul Preventel este calculat folosind exclusiv datele raportate de toti participantii din cadrul sistemului Preventel, ceea ce permite incadrarea fiecarei persoane intr-o anumita clasa de risc, respectiv: Scazut/ Mediu/ Ridicat/ Fraudă.

(ii) Includerea in registrul de abonati

Prin incheierea unui contract de servicii de telefonie fixa sau mobila vom include datele dumneavoastra de contact, respectiv numele, adresa si numarul de telefon, in cadrul registrului de abonati tinut la nivelul TKR. Aceste date pot fi interogate in mod public, de exemplu prin apel la **118932**. In cazul in care nu doriti ca datele dumneavoastra sa fie incluse in registrul abonatilor, aveti dreptul sa va opuneti in termen de 45 de zile lucratoare de la data incheierii contractului. La expirarea celor 45 de zile, in cazul in care nu v-ati opus, datele dumneavoastra de contact sunt incluse in registrul abonatilor. De asemenea, puteti sa solicitati stergerea datelor oricand dupa acest termen.

Crearea unui registru de abonati are la baza interesul legitim al TKR de a furniza servicii de informatii privind abonatii. De asemenea, avem obligatia legala sa punem la dispozitie registrul si celorlalti furnizori de servicii de informatii privind abonatii si de registre ale abonatilor (de ex. pentru cartile de telefon), atunci cand primim o solicitare din partea acestora.

(iii) Crearea unui cont MyAccount Fix

In conformitate cu termenii si conditiile contractuale, TKR va crea si va pune la dispozitie un cont pentru accesarea serviciului MyAccount Fix pentru a va gestiona cu usurinta si rapiditate relatia cu TKR. De exemplu, prin MyAccount Fix puteti sa vizualizati documentatia contractuala si facturile emise sau sa efectuati platile lunare.

De asemenea, dupa incheierea contractului, TKR va crea pentru dumneavoastra un cont MyAccount Fix pe care dumneavoastra va trebui sa il activati din aplicatia mobila sau de pe fix.telekom.ro.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe necesitatea executarii contractului.

(iv) Gestionarea relatiei contractuale

Pe parcursul relatiei contractuale vom utiliza datele dumneavoastra pentru a va raspunde solicitarilor, pentru a rezolva probleme tehnice, pentru eventuale modificari contractuale, pentru solicitari de informatii, reclamatii, deranjamente, etc.

In scopul unei bune gestionari a relatiei cu dumneavoastra, TKR tine o evidenta pentru fiecare client in care sunt documentate interactiunile dintre TKR si client sau utilizatorii serviciilor si/ sau produselor TKR. Aceste informatii sunt colectate din interactiunile pe care le aveti direct cu reprezentantii TKR sau din actiunile pe care le faceti prin intermediul MyAccount Fix.

De asemenea, TKR va utiliza datele de contact pentru a va transmite mesaje functionale prin care va comunicam informatii cu privire la aspecte contractuale sau in legatura cu furnizarea serviciilor, de exemplu notificari de intarziere la plata, notificari privind modificari de tarif, notificari cu privire la actualizarea setarilor de retea, etc.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe necesitatea executarii contractului si pe interesul legitim al TKR de a imbunatati modul in care ne desfasuram activitatea si de a documenta interactiunile noastre cu dumneavoastra pentru a asigura un istoric al relatiei contractuale. Ca exceptie, in cazurile in care veti suna in call-center, inregistrarea apelului se va realiza pe baza consimtamantului dumneavoastra, iar, in masura in care nu doriti sa fiti supus unei astfel de inregistrari, aveti alternativa de a ne contacta in scris prin mijloacele de comunicare indicate mai sus.

(v) Prevenirea fraudelor sau a utilizarii necorespunzatoare sau abuzive a serviciilor TKR

TKR realizeaza anumite prelucrari cu scopul de a mentine securitatea retelelor, de a depista si a preveni fraudele la activarea si in utilizarea serviciilor noastre. Mai precis, vom monitoriza utilizarea serviciilor si a retelelor noastre impotriva utilizarilor necorespunzatoare sau abuzive, precum si impotriva faptelor ce tin de criminalitatea informatica.

In conformitate cu legislatia in vigoare si cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstante asimilate unei utilizari abuzive sau anormale. De exemplu, putem verifica respectarea utilizarii normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Spatiul Economic European a serviciilor in roaming pentru a depista utilizarea abuziva a serviciilor noastre. Prelucrările realizate in acest scop se bazeaza pe (a) obligatia legala aplicabila operatorilor de servicii de comunicatii electronice de a asigura securitatea adecvata a retelelor si a serviciilor furnizate publicului, si pe (b) interesul legitim al TKR de a asigura securitatea adecvata a produselor si serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni si de a raporta orice utilizare frauduloasa sau abuziva a serviciilor si de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumularii de costuri prin utilizarea frauduloasa sau abuziva a serviciului).

(vi) Emiterea facturilor si plata acestora

La intervalul de timp agreeat prin contract, vom utiliza Datele de consum pentru calcularea valorii sumelor de facturat si datele de contact in vederea transmiterii facturii pentru serviciile si produsele furnizate. La solicitarea dumneavoastra expresa putem emite si factura detaliata care contine desfasuratorul convorbirilor telefonice. De asemenea, atunci cand veti efectua plata acestor facturi vom prelucra si date cu caracter personal rezultate din procesarea platilor.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe necesitatea executarii contractului cu dumneavoastra si pentru indeplinirea obligatiilor legale prevazute de legislatia fiscala.

(vii) Recuperarea debitelor restante

In cazul in care nu v-ati achitat la termen toate obligatiile de plata, TKR va incerca in prima faza sa va contacteze in vederea identificarii unei modalitati de stingere a acestor obligatii. Insa, in cazul in care sumele de plata nu sunt achitate, ne rezervam dreptul de a utiliza societati specializate in recuperarea debitelor restante.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe interesul legitim al TKR de a colecta debitele restante.

4.3. Prelucrari post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

Dupa incetarea contractului, TKR va arhiva documentele rezultate din relatia contractuala cu dumneavoastra care pot contine date cu caracter personal si le va pastra conform termenelor prezentate in **Sectiunea 5**.

Arhivarea documentelor se realizeaza in vederea indeplinirii obligatiilor legale la care este supusa TKR.

(ii) Cesiunea creantelor

In cazul in care la incetarea contractului nu v-ati achitat toate obligatiile de plata si procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, TKR va putea cesiona creantele catre societati specializate. In acest caz, TKR va transfera toate informatiile relevante catre cesionarul creantei. Pentru evitarea oricarui dubiu, transferul de date se realizeaza in deplina legalitate, avand in vedere ca cesiunea de creanta reprezinta o modalitate legala de transformare a obligatiilor prevazuta de Codul Civil.

Aceste prelucrari se intemeiază pe interesul legitim al TKR de a recupera sumele facturate si prejudiciile cauzate de neplata facturilor.

(iii) Transmiterea datelor catre Preventel

TKR va transmite catre Preventel informatii despre la comportamentul clientilor care realizeaza fraude sau care nu isi indeplinesc obligatiile de plata. Intrucat baza de date Preventel este gestionata in comun cu principalii furnizori de servicii de comunicatii electronice, aceste informatii vor putea fi vizualizate atunci cand veti solicita incheierea unui contract cu acestia.

Dreptul la stergere poate fi exercitat doar dupa plata prejudiciilor sau a sumelor restante fata de TKR.



Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a preveni fraudele și de a-și proteja interesele financiare.

4.4. Scopuri conexe pentru care TKR poate prelucra datele dumneavoastră

(i) Marketing direct

Vom folosi datele dumneavoastră cu caracter personal în activitățile realizate cu scopul promovării imaginii noastre sau a produselor și serviciilor comercializate de TKR. Pentru acest scop avem în vedere următoarele operațiuni de prelucrare:

(a) Crearea unui profil cu privire la preferințele dumneavoastră

Pentru a vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului dumneavoastră, TKR va analiza comportamentul de client cu scopul de a înțelege mai bine preferințele dumneavoastră și de a vă personaliza ofertele și produsele pe baza unui profil de client. Mecanismul utilizat pentru crearea de profile utilizează date precum (a) date de identificare (inclusiv CNP); (b) date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, etc.); (c) date privind dispozitivul dumneavoastră (cookies); (d) date de consum; sau (e) date cu privire la comportamentul dumneavoastră de client al TKR (precum serviciile anterior contractate, valoarea acestora, etc.).

Crearea unui profil cu privire la preferințele dumneavoastră se bazează pe interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor dumneavoastră și de a eficientiza activitatea de marketing. Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări se efectuează cu respectarea drepturilor și libertăților dvs. și ca deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra dumneavoastră și nici nu vă afectează similar într-o măsură semnificativă.

(b) Comunicări comerciale cu privire la produse și serviciile TKR

Vrem să vă ținem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produse și serviciile TKR. În acest sens, vă putem trimite mesaje continuând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții. Pentru a vă pune la dispoziție informații de interes, ne vom raporta la profilul dumneavoastră de client, acolo unde este cazul, pentru a vă trimite oferte adaptate nevoilor dumneavoastră.

Comunicările comerciale vor ajunge la dumneavoastră pe mai multe canale de comunicare, după cum urmează:

- Vom trimite comunicări realizate prin sisteme automate de apelare și comunicare care nu necesită intervenția unui operator uman (cum ar fi: e-mail/ SMS/ telefonic prin mesaje înregistrate /mobile push/ webpush/ mesaje receiver TV (STB)/ etc.) doar dacă v-ați exprimat în prealabil consimțământul în acest sens
- Apelurile realizate prin agenții de vânzare TKR, operatori umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie) se vor realiza pe baza interesului legitim al TKR de a promova imaginea, produsele și serviciile TKR, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de TKR
- Campaniile de promovare realizate pe platformele unor terți unde sunteți membru, de ex. publicitate pe platformele de socializare, implică transmiterea numărului de telefon sau a adresei de e-mail către detinatorul platformei care va particulariza spațiul de publicitate cu produsele și serviciile TKR; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe interesul legitim al TKR de a promova imaginea, produsele și serviciile TKR, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de TKR, iar a fisarea publicității pe platforma se realizează conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale detinatorilor lor, în calitate de operatori independenți

(c) Comunicări comerciale cu privire la produse și serviciile comercializate de partenerii TKR

Acest tip de comunicări comerciale se bazează doar pe consimțământul dumneavoastră și au în vedere situația în care vă interesează ofertele cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii TKR din (i) industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.); (ii) industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități); (iii) industria auto; (iv) industria aviației; (v) industria energiei (electricitate și gaz); (vi) industria turismului și a ospitalității: hoteluri, restaurante, cafelele (HORECA).

Ca urmare, dacă v-ați dat consimțământul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, TKR va intermedia transmiterea acestor mesaje comerciale sau va putea furniza datele dumneavoastră de contact către partenerii săi pentru ca aceștia să vă contacteze în mod direct.

Consimțământul acordat în scop de marketing direct poate fi retras oricând (i) prin intermediul contului MyAccount Fix, (ii) telefonic, prin apelare la numărul 1930 (apel gratuit din rețeaua TKR și cu tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale), (iii) prin completarea formularului disponibil pe <https://fix.telekom.ro/formular-protectia-datorilor/> sau (iv) în magazinele desemnate TKR (lista actualizată a magazinelor desemnate TKR poate fi găsită la <https://fix.telekom.ro/magazine/>). Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar dacă v-ați retras consimțământul pentru comunicări comerciale, vom putea să prelucrăm datele dumneavoastră în scopurile de marketing direct ce se bazează pe interesul legitim al TKR. Ca urmare, dacă vă doriți ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, vă rugăm să ne specificați în mod expres dorința dumneavoastră de a vă opune și cu privire la acestea prin aceeași cerere de retragere a consimțământului sau printr-o solicitare separată transmisă conform Secțiunii 8. Solicitarea dumneavoastră va fi înregistrată imediat, însă din motive tehnice și operaționale, retragerea consimțământului și/ sau opoziția își vor produce efectele în termen de maximum 30 de zile de la data primirii cererii.

(ii) Incluziunea automată în concursuri și tombola

Din când în când TKR organizează concursuri și tombola în care vă putem include în mod automat. De exemplu, astfel de acțiuni promotionale ar putea fi generate de activarea unui cont MyAccount Fix sau încărcarea unui număr preplatit din MyAccount Fix. De obicei, atunci când sunteți inclus într-un astfel de eveniment, TKR se va asigura ca va informați în mod corespunzător.

Incluziunea dumneavoastră în concursurile și tombola organizate de TKR se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promotionale și pe interesul legitim de a fideliza clienții TKR.

(iii) Îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor noastre

Analizăm modul în care utilizați și interacționați cu produsele și serviciile noastre pentru a analiza experiența dumneavoastră și pentru a afla unde și cum ne putem îmbunătăți serviciile și produsele. Analizele noastre se pot realiza (a) într-un mod direct, prin contactarea dumneavoastră, pentru a vă solicita opinia, de ex. prin intermediul sondajelor sau studiilor de piață, dar și (b) într-un mod indirect prin care analizăm informațiile din sistemele noastre IT cu privire la felul în care sunt utilizate serviciile și produsele în rețeaua TKR. De exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de varf astfel încât să ne asigurăm că rețelele sunt dimensionate corect și există alocate suficiente resurse de trafic.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale TKR de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre și de a le îmbunătăți prin raportare la experiențele avute de dumneavoastră.

(iv) Efectuarea de testari ale sistemelor IT

Pentru a imbunatati activitatea noastra, TKR investeste in mod constant in dezvoltarea sistemelor sale IT, iar inainte de implementarea noilor solutii IT, este necesar sa realizam anumite testari pentru a ne asigura ca nu vor exista erori. In cadrul acestor testari, vor fi uneori utilizate si bazele de date in care detinem date cu caracter personal.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe **interesele legitime ale TKR de a identifica potentiale vulnerabilitati sau neajunsuri ale solutiilor IT si de a evita unele potentiale erori ale acestora.**

(v) Anonimizarea si pseudonimizarea datelor

Pentru a minimiza impactul asupra drepturilor si libertatilor persoanelor in legatura cu viata privata a acestora, vom incerca pe cat posibil sa utilizam date anonimizate sau pseudonimizate in operatiunile noastre de prelucrare.

Astfel, pentru anumite scopuri vom ascunde sau vom sterge informatiile care duc la identificarea dumneavoastra, de ex. pentru testarea sistemelor IT sau pentru analizele de performanta a retelelor noastre.

Prelucrarile realizate in vederea anonimizarii sau pseudonimizarii datelor se vor intemeia pe **interesele legitime ale TKR de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.**

(vi) Audit si analize legale

Pentru a ne asigura ca ne desfasuram activitatea conform unor standarde ridicate, TKR realizeaza in mod constant audituri sau analize legale cu scopul de a verifica respectarea procedurilor sau pentru a imbunatati modul nostru de lucru.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in acest scop se bazeaza pe **interesele legitime ale TKR de a avea un control mai bun si de a aduce imbunatatiri proceselor interne.**

(vii) Raportari catre autoritati

In conformitate cu obligatiile legale ce ne revin, vom transmite date cu caracter personal catre autoritati sau institutii publice ce ne solicita aceste informatii. Un exemplu de astfel de raportare este furnizarea de informatii pentru Sistemul National Unic pentru Apeluri de Urgenta ("112"). Prelucrarea datelor cu caracter personal in acest scop se bazeaza pe **obligatiile legale prevazute de legislatia aplicabila.**

(viii) Litigii si investigatii

In cazul unor litigii sau investigatii in care putem fi implicati, vom prelucra date cu caracter personal cu scopul de a ne apara drepturile sau pentru a proteja interesele clientilor nostri.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in acest scop se bazeaza pe obligatiile legale impuse de lege si pe **interesul nostru legitim de a solutiona litigiile sau investigatiile in care suntem implicati.**

(ix) Fuziuni, achizitii si alte procese de reorganizare

In masura in care TKR va trece printr-o procedura de reorganizare sau de vanzare, datele dumneavoastra vor fi facute disponibile catre entitatile implicate in negocierea, planificarea si implementarea acestor proceduri.

Transformarea unei societati (prin achizitie sau fuziune) de obicei nu afecteaza obligatiile contractuale asumate in prealabil. Ca urmare, orice consimtamant dat anterior catre TKR, inclusiv pentru a primi comunicari comerciale, va ramane valabil si pentru entitatile implicate in procedurile de reorganizare sau vanzare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in acest scop se bazeaza pe **interesele legitime ale TKR si/ sau ale entitatii parte la tranzactie de a identifica, planifica cea mai buna modalitate de realizare rapida si eficienta a oricaror oportunitati comerciale si de integrare a bazelor de date.**

5. DURATA DE PASTRARE A DATELOR DUMNEAVOASTRA CU CARACTER PERSONAL

Politica noastra este de a nu pastra date cu caracter personal mai mult decat este necesar pentru indeplinirea scopurilor urmarite. Astfel, datele dumneavoastra vor fi pastrate dupa cum urmeaza:

- Pe intreaga durata a contractului, cu exceptia:
 - Metadatelor pe care le stergem in cel mult 3 ani de la data efectuării comunicatiilor; sau
 - Situatiilor in care datele nu ne mai sunt necesare si sunt sterse sau distruse intr-un termen mai scurt, de exemplu vom pastra copiile actelor de identitate doar 6 luni in cazul in care nu sunt arhivate fizic alaturi de documentatia contractuala (precum atunci cand se incheie contracte la distanta)
- Pentru o perioada de 3 ani ulterior incetarii contractului, echivalentul termenului general de prescriptie, cu exceptia cazului in care reglementarile financiar-contabile ne impun pastrarea datelor pentru o perioada cuprinsa intre 5 si 10 ani
- Daca ne contactati ulterior incetarii contractului cu o solicitare sau reclamatie, raspunsul si documentatia aferenta vor fi pastrate pentru o perioada de 3 ani ce va curge independent de termenele de mai sus
- Pentru o perioada suplimentara daca exista un interes legitim avut in vedere cu scopul de a ne proteja drepturile si interesele in cadrul unor litigii, investigatii sau reclamatii.

6. ALTI DESTINATARI CATRE CARE PUTEM TRANSMITE DATELE DUMNEAVOASTRA CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal nu vor fi comunicate catre alte persoane decat in masura in care acest lucru este necesar pentru indeplinirea scopurilor precizate mai sus si in conditii de confidentialitate si acces limitat. Prin urmare, datele pot fi transmise urmatoarelor categorii de destinatari:

- Societati afiliate din cadrul Grupului Orange, inclusiv Orange Romania S.A., cu care colaboram si care ne asigură suport in legatura cu furnizarea serviciilor si produselor către dvs.
- Parteneri TKR din alte industrii cu care colaboram pentru transmiterea de comunicari comerciale conform **Sectiunii 4.4. pct. (i) lit. c)**
- Altor Bank (pentru serviciile Telekom Banking)
- Furnizori de servicii si produse comercializate sau distribuite de TKR (de exemplu atunci cand veti cumpara Norton Antivirus, vom trimite datele dumneavoastra catre NortonLifeLock Inc.)
- Furnizori de servicii call-center si asistenta clienti
- Alti furnizori de servicii/ retele de comunicatii electronice (de exemplu pentru interconectare sau cand utilizati serviciile in roaming)
- Integratori de servicii cu valoare adaugata
- Banci si procesatori de plati
- Agentii de recuperare creante si entitati cesionare de creante
- Societati care ofera servicii de posta/curierat
- Furnizori de servicii IT
- Subcontractori ai TKR
- Furnizori de registre de abonati (exceptand cazul in care nu ati dorit sa fiti inclus)
- Consultanti externi, precum avocati, auditori, experti, etc.
- Parteneri/agenti/francizati TKR care comercializeaza produse si servicii in numele TKR
- Agentii de publicitate (de exemplu pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societati de sondare si cercetare de piata
- Furnizori de servicii de plata



- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, precum Preventel, atunci când nu sunt achitate debite restante sau când am identificat o fraudă

De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, TKR se va îngriji să nu furnizeze mai multe date decât sunt necesare pentru îndeplinirea scopului și se va asigura să reglementeze contractual obligațiile privind protecția datelor în sarcina destinatarilor care primesc datele dumneavoastră.

7. TRANSFERURI DE DATE CU CARACTER PERSONAL ÎN TĂRI TERTE

În contextul globalizării serviciilor, colaborarea noastră cu diverși furnizori implică transferul de date cu caracter personal către țări din afara Uniunii Europene (UE) sau Spațiului Economic European (SEE), în principal în India, Statele Unite ale Americii sau Filipine - lista completă a țărilor în care trimitem datele o puteți accesa online la adresa <http://teleko.me/tariterte>. Ori de câte ori transmitem datele dumneavoastră cu caracter personal în afara UE și SEE, ne asigurăm că există garanțiile necesare pentru a le proteja, conform cerințelor legale aplicabile. În acest scop, ne bazăm, printre altele, pe:

- Deciziile Comisiei Europene care atribuie țărilor din afara UE sau SEE un caracter adecvat al nivelului de protecție a datelor cu caracter personal
- Clauze contractuale standard, emise de către Comisia Europeană, pe care le utilizăm în contractele cu furnizorii de servicii pentru a ne asigura că transferul datelor cu caracter personal în afara Spațiului Economic European se desfășoară în conformitate cu legislația aplicabilă
- Garanții suplimentare stabilite printr-o reglementare contractuală exigentă și prin impunerea unor măsuri suplimentare de securitate în prelucrarea datelor cu caracter personal pentru a determina un nivel adecvat de protecție și în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE. Dacă vă interesează mai multe informații despre garanțiile luate de TKR pentru a asigura protecția datelor dumneavoastră cu caracter personal atunci când transfera datele către țări terțe, inclusiv o copie a acestora, vă rugăm să ne scrieți la adresa de e-mail dpo_TKR@telekom.ro.

8. DREPTURILE DUMNEAVOASTRA CU PRIVIRE LA DATELE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Alături de promisiunea făcută pentru protecția datelor dumneavoastră, vrem să vă precizăm că dumneavoastră beneficiați și de anumite drepturi pe care le puteți exercita prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor conform (i) **Secțiunii 2.2.** (web, e-mail, posta), (ii) prin formularea unei solicitări scrise în magazinele desemnate TKR (lista actualizată a magazinelor desemnate TKR poate fi găsită la <https://fix.telekom.ro/magazine/>) ori (iii) printr-o solicitare verbală înregistrată în call center apelând **1930** apel gratuit din rețeaua TKR și cu tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale). În situațiile în care partajăm datele dvs. cu societăți afiliate din cadrul Grupului Orange, rămânem punctul principal de contact pentru dvs., conform informațiilor din această secțiune.

8.1. Dreptul de acces

Conform acestui drept, ne puteți cere: (i) să vă confirmăm dacă vă prelucram datele cu caracter personal; (ii) să vă oferim informații despre datele dumneavoastră cu caracter personal, cum ar fi datele pe care le avem, la ce le folosim, cui le divulgăm, dacă le transferăm în străinătate și cum le protejăm, cât timp le păstrăm, ce drepturi aveți în legătură cu acestea, cum puteți să faceți o plângere, de unde am obținut datele dumneavoastră; și (iii) să vă punem la dispoziție o copie a acestor date.

8.2. Dreptul la rectificarea datelor

Ne puteți cere să rectificăm sau să completăm datele dumneavoastră cu caracter personal inexacte sau incomplete.

8.3. Dreptul la ștergerea datelor

Ne puteți adresa o solicitare pentru a șterge datele dumneavoastră cu caracter personal. Respectând pe deplin dreptul dumneavoastră la viața privată și prevederile legale în materie, în unele situații este posibil să nu putem da curs unei solicitări de ștergere întrucât nu este necesar să prelucram acele date cu caracter personal în continuare.

8.4. Dreptul la restricționarea prelucrărilor

În esență acest drept presupune o solicitare prin care ne solicitați să oprim prelucrările și să stocăm informații despre acele prelucrări pentru o anumită perioadă de timp.

8.5. Dreptul la opoziție

Acolo unde am specificat că prelucram datele dumneavoastră pe baza unui interes legitim, dumneavoastră aveți dreptul să vă exprimați opoziția la aceste prelucrări TKR și să dispune încetarea operațiunilor de prelucrare, cu excepția cazului în care interesul nostru prevalează.

8.6. Dreptul la portabilitatea datelor

Ne puteți ruga să mutăm sau să transferăm datele dumneavoastră cu caracter personal pe care ni le-ați oferit anterior. În urma solicitării dumneavoastră, vom trimite datele în format electronic sau, dacă aveți o solicitare specifică, vom face tot posibilul să vă oferim datele în formatul solicitat.

8.7. Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere

TKR vă depune toate eforturile și încurajează dialogul în vederea rezolvării solicitărilor dumneavoastră. Cu toate acestea, aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).