



Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

- in vigoare incepand cu 25.05.2018 -

I. DEFINITII

Date cu caracter personal ("Date Personale"): reprezinta orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi nume, numar de identificare, date de localizare, identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Operatorii de date cu caracter personal („Operatorii”):

- (i) Telekom Romania Communications S.A., cu sediul in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, etajele 7-18, sector 1, Romania, cod postal 013702, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292 ("TKR"), si/sau
- (ii) Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul in Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Romania, cod postal 060044, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/433/1999, CUI 11952970, CIF RO11952970, capital social subscris si integral varsat de 1.593.747.510 lei, operator de date cu caracter personal nr. 3076 ("TKRM").

Operatorul-Furnizor: este acel Operator cu care solicitantul unui serviciu ar urma sa incheie sau a incheiat unul sau mai multe Contracte, cum ar fi pentru servicii de comunicatii electronice si/sau servicii suplimentare si/sau vanzare/inchiriere echipamente.

Date de contact responsabil cu protectia datelor: protectiadatelor@telekom.ro sau numarul 021.404.1234, 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania, pentru apeluri din alte retele se aplica tarifele corespunzatoare ofertei de care beneficiaza apelantul).

Prelucrarea Datelor Personale: reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra Datelor Personale sau asupra seturilor de Date Personale, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea.

Persoana vizata poate fi: solicitantul unui serviciu oferit de oricare dintre Operatori, imputernicitii acestuia, precum si orice alte persoane fizice ale caror Date Personale pot fi transmise sau colectate de catre oricare dintre Operatori, in vederea desfasurarii activitatilor de prelucrare a Datelor Personale, atat in scop propriu, cat si in numele si pe seama partenerilor sai contractuali, conform scopurilor determinate de acestia din urma.

Durata Prelucrării: Datele Personale colectate de oricare dintre Operatori vor fi prelucrate: (i) pe toata perioada executarii Contractului, (ii) ulterior incetării Contractului, pentru o perioada de 3 ani, (iii) ulterior expirării perioadei de 3 ani, in cazul in care pastrarea Datelor Personale colectate este necesara in conformitate cu legislatia aplicabila in domeniu, insa fara a depasi durata maxima prevazuta de aceasta.

Datele Personale colectate in vederea transmiterii de comunicari comerciale vor fi prelucrate pana la data retragerii consimtamantului exprimat de Persoana vizata, dar nu mai mult de 3 ani de la data incetării Contractului sau, in cazul in care Persoana vizata are incheiate mai multe Contracte cu oricare dintre Operatori, de la data incetării ultimului Contract.

Categoriile de Destinatari ai Datelor Personale: Datele Personale vor putea fi comunicate, in masura in care acest lucru este necesar, urmatoarelor categorii de destinatari: (i) companii din grupul Deutsche Telekom; (ii) alti furnizori de servicii/retele de comunicatii electronice, subcontractanti ai Operatorului-Furnizor in vederea executării Contractului; (iii) furnizorii de servicii de roaming; (iv) societati de recuperare creante; (v) societati ce ofera servicii de tip posta/curierat; (vi) furnizori de software si/sau echipamente; (vii) alti subcontractori ai Operatorului-Furnizor; (viii) furnizori de servicii de call-center si asistenta clienti externalizate, (ix) autoritati publice precum ANCOM, Ministerul Comunicatiilor si Societatii Informationale; (x) instante de judecata sau arbitrale, precum si autoritati competente sa cerceteze savarsirea de fapte penale, la solicitarea acestora. De asemenea, Datele Personale vor putea fi comunicate unor destinatari precum: (i) companii de studii de piata/studii satisfactie clienti; (ii) partenerii contractuali ai oricarui dintre Operatori, in vederea promovării produselor si serviciilor comercializate de acestia, exclusiv pe baza acordului persoanei vizate exprimat in prealabil.

Companiile destinatare care prelucreaza Date Personale in cadrul Uniunii Europene/Zonei Economice Europene se supun acelorasi prevederi legale si ofera acelasi nivel de protectie ca si Operatorii. Cu toate acestea, daca pentru aducerea la

indeplinire a Contractului va fi necesar transferul Datelor Personale catre destinatari din afara Uniunii Europene/Zonei Economice Europene sau a statelor care nu ofera un grad de protectie adecvat, Operatorii vor solicita respectivilor destinatari sa protejeze Datele Personale in conformitate cu cerintele legislatiei europene.

Mai multe informatii se regasesc in Politica privind Prelucrarea Datelor Personale disponibila pe www.telekom.ro.

Contract: reprezinta actul juridic incheiat cu unul dintre Operatori, cum ar fi cele in baza caruia Operatorul-Furnizor furnizeaza servicii de comunicatii electronice si/sau servicii suplimentare si/sau vanzare/inchiriere echipamente. Pentru scopurile prezentei Informari si ale Acordului de prelucrare date personale, orice referinta la „Contract” se va intelege ca indicand toate contractele ce vor fi incheiate cu Operatorul-Furnizor.

Comunicare: reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

II. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE AVAND CA TEMEI LEGAL INCHEIEREA SI EXECUTAREA CONTRACTULUI PRECUM SI INTERESUL LEGITIM AL OPERATORULUI

A. Datele Personale furnizate de Persoana vizata, precum:

- a. datele de identificare (nume, prenume, domiciliu, Codul Numeric Personal (CNP), serie si numar act de identitate, si alte date din actul de identitate),
- b. date de contact: adresa de e-mail, telefon fix/mobil, fax,
- c. adresa de domiciliu/facturare/instalare servicii/livrare echipamente/corespondenta,
- d. profesia,

sunt necesare pentru pregatirea ofertei, determinarea bonitatii si solvabilitatii, ofertarea, negocierea, incheierea, executarea, modificarea sau incetarea Contractului, instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare si incasare, raspunsuri la reclamatii. Refuzul Persoanei vizate de a furniza aceste date determina imposibilitatea Operatorului-Furnizor de a oferta si furniza serviciile pe care acesta le comercializeaza.

B. Date personale pe care Operatorul-Furnizor le prelucreaza in legatura cu Persoana vizata:

- a. datele de consum (informatii privind modul in care sunt folosite serviciile de voce, date, SMS sau TV sau orice alte servicii ce fac obiectul Contractului),
- b. date de trafic - orice date prelucrate in scopul transmiterii unei Comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (cum ar fi numere de telefon apelate, adresa IP, identificator echipament terminal, date privind durata apel, volum de trafic de date, data si ora apel, reseaua de origine si/sau terminare a apelului, terminal mobil identificat prin IMEI),
- c. date de localizare (cum ar fi puncte de acces WiFi, identificator celula de retea), fara a utiliza locatia GPS,
- d. date tehnice (cum ar fi tipurile de echipamente folosite, parametrii de functionare a serviciilor),
- e. date comerciale (cum ar fi valoarea facturii sau a reincarcarilor periodice, modalitatile de plata, termenul de plata si istoricul platilor, preferintele de plata a facturii sau de reincarcare a cartelei),

vor putea fi prelucrate de Operatorul-Furnizor in urmatoarele scopuri:

- a. pregatirea ofertei, ofertarea, negocierea, incheierea, executarea, modificarea sau incetarea Contractului, instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare si incasare, raspunsuri la reclamatii;
- b. furnizarea serviciului de relatii cu clientii, transmiterea de informatii si notificari, oferirea de servicii de asistenta tehnica;
- c. verificarea si recuperarea debitelor, inclusiv pentru cesiuni de creanta;
- d. stabilire si modificare limita de credit;
- e. detectarea si prevenirea fraudelor la activarea si in utilizarea serviciilor ce fac obiectul Contractului;
- f. in cazul serviciilor de roaming, in conformitate cu legislatia in vigoare precum si cu Politica de utilizare a Serviciilor in Roaming din Contract, Clientului i se pot solicita documente cuprinzand date cu caracter personal, suplimentare fata de cele furnizate de acesta in vederea incheierii Contractului, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale a serviciilor de Roaming;
- g. pentru activitatile de audit intern sau extern (cum ar fi cele ale furnizorilor de canale TV/radio), furnizarea de servicii de continut (cu valoare adaugata) si servicii accesorii/suplimentare;
- h. comunicari comerciale adresate Persoanelor vizate (cu exceptia celor prevazute in capitolul V din prezenta informare);
- i. efectuarea de studii si statistici interne, studii de piata etc.

III. PRELUCRAREA CNP DE CATRE OPERATORI

Operatorii colecteaza si prelucreaza CNP in urmatoarele scopuri:

- (1) Crearea contului de client si generarea de oferte de produse si servicii personalizate;
- (2) Identificarea unica si corecta a Persoanei vizate, in vederea incheierii, executarii, modificarii si incetarii Contractului;

- (3) Consultarea bazei de date Preventel, in scopul determinarii riscului de datorii si al celui de fraudă, atat la incheierea, cat si pe durata executarii Contractului.

Refuzul Persoanelor vizate de a li se prelucra CNP-ul in scopurile mentionate la punctele (1) si (2) de mai sus va rezulta in imposibilitatea Operatorului de a oferi o oferta personalizata si de a intra intr-o relatie contractuala cu acestea. Refuzul Persoanelor vizate de a li se prelucra CNP-ul in scopul mentionat la punctul (3) va determina plata unei garantii suplimentare la incheierea Contractului.

Retragerea acordului de prelucrare a CNP in scopurile mentionate la punctele (1) si (2) de mai sus va rezulta in imposibilitatea continuarii prestarii serviciilor si rezilierea Contractului, inclusiv obligatia de plata a costurilor de incetare daca rezilierea intervine in perioada minima contractuala. Retragerea acordului de prelucrare a CNP in scopul mentionat la punctul (3) va putea determina plata unei garantii suplimentare, atat in cazul achizitionarii unor servicii suplimentare celor din Contractul aflat in vigoare la data retragerii, cat si in cazul incheierii in viitor a unui Contract nou cu Operatorul-Furnizor.

IV. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE IN SCOPUL DETERMINARII BONITATII SI SOLVABILITATII

Datele Personale precum date de identificare (adresa, alte date din actul de identitate, inclusiv CNP), date de facturare (debite restante, facturi curente), date cu privire la efectuarea platilor (numarul platilor efectuate si/sau cuantumul), date de trafic (numarul apelant si numarul apelat, adresa IP, adresa MAC, codul IMSI, mesaje, adresa de e-mail – cu exceptia datelor de continut) vor fi prelucrate de catre Operatorul-Furnizor in vederea incheierii, executarii si modificarii Contractului in scopul determinarii bonitatii si a gradului de risc de datorii si de fraudă, in baza profilului Persoanei vizate.

Procesul de evaluare a bonitatii si a gradului de risc de datorii si de fraudă, poate implica luarea de decizii automate, pe baza profilului de risc al Persoanei vizate. Luarea deciziilor automate este necesara pentru incheierea, executarea si modificarea Contractului cu Operatorul-Furnizor. Decizia automata se bazeaza pe analiza Datelor Personale prelucrate in scopul determinarii bonitatii persoanei vizate, pe baza carora se stabileste un grad de risc al acesteia. In functie de gradul de risc determinat, serviciile oferite de Operatorul-Furnizor Persoanei vizate pot fi conditionate sau nu cu un depozit sau se pot solicita Persoanei vizate informatii/documente suplimentare. Persoana vizata are dreptul de a obtine interventie umana din partea Operatorului-Furnizor, de a-si exprima punctul de vedere si de a contesta decizia conform prevederilor prevazute la capitolul VI de mai jos.

In evaluarea riscului de datorii si de fraudă, Operatorul-Furnizor foloseste si Sistemul Preventel, platforma privata administrata si utilizata de operatorii de comunicatii electronice din Romania, accesand informatii precum debite sau eventuale cazuri de fraudă raportate de terti. In cazul neachitarii la scadenta a sumelor datorate/garantiilor/platilor in avans solicitate sau in cazul savarsirii unei fraude, Datele Personale pot fi transferate catre Sistemul Preventel, iar informatiile pot fi accesate de catre terti cu drept de acces la Sistemul Preventel (o parte dintre operatorii de comunicatii electronice din Romania).

V. PRELUCRAREA DATELOR DE TRAFIC SI/SAU DE LOCALIZARE IN SCOPUL REALIZARII DE PROFILURI SI AL TRANSMITERII DE COMUNICARI COMERCIALE SI OFERTE PERSONALIZATE

Operatorii pot prelucra datele de trafic si/sau de localizare, in vederea crearii unui profil de client, in urmatoarele scopuri, exclusiv pe baza acordului Persoanei vizate exprimat in prealabil:

- a. personalizarea ofertei de produse si servicii;
- b. efectuarea de comunicari comerciale proprii, transmise prin orice mijloc de comunicare (apeluri, scrisori, corespondenta electronica, vizualizare in MyAccount, mesaje SMS, mesaje pe echipament captare semnal TV (STB) etc.);
- c. transmiterea de oferte personalizate pentru produsele si/sau serviciile oferite de partenerii contractuali ai Operatorilor.

Persoanele vizate isi pot retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea Datelor Personale pentru scopurile descrise in aceasta sectiune, prin completarea *Formularului de retragere a acordului de prelucrare a datelor in scop de marketing disponibil* pe www.telekom.ro in sectiunea *Prelucrarea Datelor* si in magazinele Telekom Romania, prin apelare la numarul 021.404.1234, 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania, pentru apeluri din alte retele se aplica tarifele corespunzatoare ofertei de care beneficiaza apelantul) sau prin contul MyAccount. Retragerea consimtamantului va fi inregistrata imediat de catre Operator in sistemele sale, insa din motive tehnice si operationale, retragerea consimtamantului isi va produce efectele in termen de maxim 30 de zile de la data primirii cererii.

VI. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CATRE OPERATORUL-FURNIZOR SAU DE CATRE OPERATORI ÎMPREUNA

In conformitate cu legislatia in vigoare, persoanele vizate beneficiaza de urmatoarele drepturi:

- a. dreptul de a fi informat cu privire la Datele Personale prelucrate de Operatori;
- b. dreptul de a obtine din partea Operatorilor a confirmarii faptului ca acestia prelucreaza Datele Personale ale persoanei vizate si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii precum scopurile prelucrării, categoriile de date

personale vizate, destinatarii sau categoriile de destinatari, acolo unde este posibil, perioada de stocare preconizată. În cazul în care Datele Personale nu sunt colectate direct de la persoana vizată, sursa acestor date precum și, acolo unde este cazul, existența unui proces decizional automatizat incluzând crearea de profiluri;

- c. dreptul la rectificarea Datelor Personale inexacte sau completarea acestora;
- d. dreptul la ștergerea Datelor Personale, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal;
- e. dreptul la restricționarea prelucrării atunci când se aplică unul din următoarele cazuri: persoana vizată contestă exactitatea datelor, prelucrarea este ilegală, persoana vizată se opune ștergerii datelor, atunci când Operatorul-Furnizor sau Operatorii împreună nu mai au nevoie de Datele Personale în scopul prelucrării, dar persoana vizată le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept în instanță sau atunci când persoana vizată se opune prelucrării, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă interesele legitime ale Operatorului-Furnizor sau ale Operatorilor împreună prevalează asupra celor ale Persoanei vizate;
- f. dreptul la portabilitatea datelor, care constă în posibilitatea de a solicita Operatorului transmiterea Datelor Personale furnizate de persoana vizată, într-un format structurat utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și transmiterea de către Persoana vizată a acestor date către un alt operator;
- g. dreptul de opoziție la prelucrarea Datelor Personale, în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare pentru situații precum: (i) primirea de comunicări comerciale, pentru situațiile în care consimțământul persoanei vizate nu este necesar a fi obținut; (ii) adoptarea unei decizii automate, inclusiv crearea de profiluri; (iii) desfășurarea de activități de prelucrare necesare în vederea îndeplinirii unui interes legitim al Operatorului. În caz de opoziție nejustificată, Operatorul este îndreptățit să prelucreze în continuare Datele Personale. În cazul în care, pe durata derulării Contractului, Persoana vizată își exercită dreptul de opoziție în mod repetat și nejustificat, Operatorul își rezervă dreptul de a nu mai răspunde unor astfel de solicitări. Dreptul de opoziție nu se va putea exercita cu privire la prelucrarea Datelor Personale necesare în vederea executării Contractului;
- h. posibilitatea persoanei vizate de a solicita Operatorilor de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri, și care produce efecte juridice care să privească Persoana vizată sau care să o afecteze într-o măsură semnificativă. Cu privire la adoptarea unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată, persoana vizată are posibilitatea de a își exprima punctul de vedere, de a solicita intervenția unui operator uman, precum și posibilitatea de a contesta o astfel de decizie, prin modalitățile descrise în prezenta informare;
- i. dreptul de a depune o plângere în fața Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);
- j. dreptul de a se adresa justiției.

Pentru exercitarea drepturilor prevăzute la literele a)-h) de mai sus, Persoana vizată poate înainta către oricare dintre Operatori o cerere scrisă, datată și semnată, la sediul sau în magazinele proprii sau ale partenerilor Telekom Romania sau poate completa și trimite *Formularul pentru exercitarea drepturilor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal* disponibil la secțiunea privind prelucrarea Datelor Personale de pe www.telekom.ro și în magazinele proprii sau ale partenerilor Telekom Romania.

Pentru informații suplimentare și actualizate cu privire la prelucrarea Datelor Personale de către Operatori, vă rugăm consultați secțiunea dedicată de pe website-ul www.telekom.ro.

VII. PRELUCRAREA SECURIZATA A DATELOR PERSONALE

Vă informăm că Datele Personale vor fi prelucrate de către Operatori cu respectarea tuturor drepturilor Persoanelor vizate, precum și prin aplicarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea acestora împotriva accesului ilicit sau neautorizat. Aceste măsuri pot consta în limitarea accesului la date, criptarea sau anonimizarea Datelor Personale, stocarea pe medii securizate etc. Pentru mai multe informații cu privire la măsurile pe care Operatorii le aplică pentru a proteja Datele Personale prelucrate, vă rugăm consultați Politica privind Prelucrarea Datelor Personale accesând secțiunea privind Prelucrarea Datelor Personale de pe www.telekom.ro.

Prezentul document se completează cu prevederile Politicii privind Prelucrarea Datelor Personale disponibilă pe www.telekom.ro.