

INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul acestei note de informare

În primul rând dorim să aducem transparență asupra activității noastre și modalității în care prelucrăm 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 în tototul viața dumneavoastră privată și opțiunile exprimate în relația cu Telekom Romania.

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 Telekom Romania 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 Telekom Romania dar care nu sunt în mod direct clienți ai Telekom Romania, 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, Telekom Romania depune eforturi constante pentru a crea un mediu în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate în condiții de siguranță și echitate.

Mai mult, în plus față de obligațiile legale incidente pentru protecția datelor, Telekom Romania a aderat la Regulile Corporatiste Obligatorii ale Grupului Deutsche Telekom, reprezentând angajamentul nostru suplimentar pentru grija pe care o purtăm protecției datelor și vieții private a clienților și angajaților Telekom Romania.

2. INFORMAȚII DESPRE TELEKOM ROMANIA ȘI CUM NE PUTEȚI CONTACTA

2.1. Datele noastre de identificare

În România, Telekom își desfășoară activitatea prin două societăți:

- **Telekom Romania Communications S.A.**, cu sediul în București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Nord, etajele 7-18, Sector 1, România, cod poștal 013702, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/8926/1997, CUI 427320, și
- **Telekom Romania Mobile Communications S.A.**, cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, România, cod poștal 060044, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/433/1999, CUI 11952970

De aceea, pentru ușurință, ne vom referi la ambele societăți sub denumirea de **Telekom Romania**.

2.2. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor

La nivelul ambelor societăți a fost desemnat un singur Responsabil cu Protecția Datelor ce poate fi contactat după cum urmează:

- **Web:** <https://www.telekom.ro/formular-protectia-dator/>
- **E-mail:** dpo@telekom.ro
- **Poșta:** la adresele sediilor prezentate mai sus în **Secțiunea 2.1**

Atunci când pregătiți mesajul dumneavoastră, vă rugăm să ne indicați pentru care dintre cele două societăți Telekom Romania ne scrieți. Puteți identifica această informație în cadrul oricărei facturi unde se precizează entitatea care a emis factura.

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

3. CATEGORIILE DE DATE PRELUCRATE ȘI SURSA ACESTORA

3.1. Categoriile de date prelucrate

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

- **Date de identificare** - precum numele, 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 corespondență, 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 altă 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 (atât minute, SMS cât și MB internet) sau 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 cartelă 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. 1234), notițele făcute de agenții Telekom Romania 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 Telekom Romania este să prelucrez doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în cadrul **Secțiunii 4**. Din acest motiv, deși vom utiliza acești termeni, angajamentul nostru este că 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 sau prin corespondență. Astfel, dumneavoastră aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți. În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra metadatele comunicațiilor electronice a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că Telekom Romania nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întru totul secretul comunicațiilor dumneavoastră.

Din surse externe: Telekom Romania poate colecta informații de la **(i)** bănci, procesatori de plăți, poștă sau furnizori de servicii de plată (roboți self-service), atunci când nu faceți plata direct către noi în magazin sau prin MyAccount; **(ii)** furnizorul de servicii de comunicații electronice de la care vă portați în rețeaua Telekom Romania; **(iii)** din surse publice precum website-uri, forum-uri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când de exemplu identificăm reclamații sau nemulțumiri în legătură cu produsele sau serviciile Telekom Romania sau **(iv)** ceilalți furnizori de servicii de comunicații electronice (participanți la baza de date Preventel¹) despre eventuale fraude sau debite restante.

4. SCOPURILE PENTRU CARE PRELUCRĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL

În relația pe care o aveți cu Telekom Romania, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în patru etape: **(i) încheierea contractului, (ii) executarea contractului; (iii) prelucrări post-contractuale și (iv) prelucrări pentru scopuri compatibile** pe care le-am enumerat în cadrul **Secțiunii 4.4.** de mai jos.

Refuzul dumneavoastră de a vi se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea Telekom Romania de a oferta și furniza serviciile sau produsele pe care le comercializează. Prelucrările bazate pe îndeplinirea obligațiilor legale sau pe necesitatea încheierii și executării contractului sunt obligatorii și nu putem face excepții. De asemenea, prelucrările întemeiate pe interesul legitim sunt justificate prin motivele legitime și imperioase ce stau la baza acestora.

4.1. Prelucrări efectuate la încheierea contractului

(i) Verificarea identității dumneavoastră

Primul lucru pe care îl facem înainte de a încheia un contract este să verificăm identitatea dumneavoastră. Codul numeric personal (CNP) este necesar pentru a ne asigura de identitatea dumneavoastră și va servi drept identificator unic al fiecărei persoane pe toată durata relației contractuale cu Telekom Romania. Refuzul de a se prelucra codul numeric personal duce la imposibilitatea încheierii unui contract pentru serviciile puse la dispoziție de Telekom Romania întrucât lipsa acestei informații crește exponențial riscul să nu putem realiza identificarea corectă a clienților Telekom Romania. De asemenea, la contractare este necesar ca un act de identitate să fie făcut disponibil pentru vizualizare și o copie a acestuia va fi solicitată cu scopul de a se documenta interacțiunea dumneavoastră cu Telekom Romania.

În cazul în care contractul se încheie prin reprezentare (de ex. cu procură), vom prelucra datele de identificare și datele de contact ale reprezentantului.

Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică, bazându-se pe **interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ați putea fi supus și pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru Telekom Romania.** În măsura în care vă opuneți acestei prelucrări, Telekom Romania își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu dumneavoastră întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

(ii) Verificări premergătoare încheierii contractului

Verificările premergătoare încheierii contractului au ca scop reducerea garanției standard plătibile la încheierea unui contract și implică (a) crearea unui profil de risc și (b) luarea unei decizii automatizate bazate pe acest profil în vederea stabilirii nivelului de garanție.

Astfel, înainte de a încheia un contract cu dumneavoastră, Telekom Romania va realiza o analiză de risc bazată pe probabilitatea de îndeplinire a obligațiilor contractuale la timp, respectiv un profil de risc. Această analiză implică evaluarea informațiilor furnizate de dumneavoastră sau pe care le deținem din relațiile contractuale anterioare cu dumneavoastră, a informațiilor pe care le putem deduce despre dumneavoastră și a informațiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, în măsura în care deținem aceste informații, pentru această verificare putem folosi informații precum: **(a)** date de identificare (inclusiv CNP); **(b)** date demografice (precum adresa unde locuiți, adresa pentru care doriți serviciul sau vârsta); **(c)** date privind dispozitivul dumneavoastră (cookies); **(d)** date de consum; **(e)** date cu privire la comportamentul dumneavoastră de client al Telekom Romania (e.g. serviciile anterior contractate, valoarea acestora sau istoricul și comportamentul plăților); sau **(f)** date din baza de date Preventel.

Pe baza acestor informații aplicăm un algoritm care analizează factorii pozitivi cu capacitatea de a crește încrederea că vă veți îndeplini obligațiile contractuale, de ex. plata la timp a facturilor anterioare, absența din Preventel, faptul că vârsta mai mare presupune un grad mai mare de conformare, etc. Rezultatul acestei evaluări presupune atribuirea unui grad de risc, de la scăzut la ridicat, menit să calibreze potențialul dumneavoastră financiar cu ofertele și vânzarea în rate sau subvenționate a produselor puse la dispoziție de Telekom Romania.

Crearea profilului de risc se bazează pe **interesul legitim de a anticipa eventuale prejudicii care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către client.**

Pentru achiziționarea serviciilor post-plătite sau a produselor subvenționate sau în rate, **pe baza consimțământului dumneavoastră,** Telekom Romania va stabili printr-o decizie automatizată nivelul garanției ce trebuie plătită la încheierea 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 clienții care și-au plătit obligațiile contractuale și/ sau nu apar menționați în Preventel întrucât astfel de criterii scad nivelul garanției.

În legătură cu această decizie, aveți dreptul să vă exprimați punctul de vedere, să contestați nivelul de garanție rezultat sau să solicitați intervenția umană pentru modificarea garanției, punând la dispoziția Telekom informații și documente din care să rezulte o mai bună capacitate de plată a **dumneavoastră** decât cea identificată pe baza deciziei automate. De asemenea, precizăm că aveți dreptul de a nu fi supus unei astfel de evaluări, însă în acest caz Telekom va aplica o garanție standard și neparticularizată. Exercițarea acestor drepturi se poate face prin transmiterea unei solicitări conform **Secțiunii 8** de mai jos.

(iii) Încheierea contractului sau, dacă nu a fost posibil, păstrarea datelor pentru viitor

Ulterior verificărilor efectuate la pct. (i) și (ii), vom putea pregăti oferta necesară pentru încheierea contractului și datele dumneavoastră de identificare vor fi incluse în secțiunile desemnate din documentația contractuală. Aceste informații sunt **necesare pentru încheierea contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale** la care este supusă Telekom Romania.

¹ Preventel este o bază de date dezvoltată de către operatorii de telefonie, respectiv Orange, Vodafone și Telekom Romania. Prin intermediul acestei baze de date, operatorii transferă informații referitoare la comportamentul clienților care nu își îndeplinesc obligațiile de plată ale serviciilor oferite de aceștia sau care comit acte de fraudă. Datele transferate de operatori sunt folosite în analiza cererilor de activare a potențialilor clienți. Un client care comite o fraudă este un client care utilizează rețeaua și serviciile unui operator cu rea intenție, în general pentru a-și produce beneficii dar fără a avea intenția de a plăti serviciile folosite. Sistemul Preventel se bazează pe un model algoritmic pentru determinarea probabilității ca o persoană să nu își îndeplinească angajamentele contractuale care îi revin. Punctajul Preventel este calculat folosind exclusiv datele raportate de toți participanții din cadrul sistemului Preventel, ceea ce permite încadrarea fiecărei persoane într-o anumită clasă de risc, respectiv: Scăzut/ Mediu/ Ridicat/ Fraudă.

În cazul în care din orice motiv nu s-a finalizat încheierea contractului cu Telekom Romania, dar v-ați dat consimțământul pentru a primi comunicări comerciale, Telekom Romania va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani pentru a vă contacta conform **Secțiunii 4.4 lit. (i) Marketing direct** sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii conform **Secțiunii 4.4 lit. (viii) Litigii și investigații**.

4.2. Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului

(i) Furnizarea serviciilor și produselor

Ulterior încheierii contractului, vom utiliza datele dumneavoastră pentru instalarea, activarea și furnizarea serviciilor și/sau pentru livrarea echipamentelor achiziționate.

În plus, este de specificul serviciilor de comunicații electronice ca prestarea acestora să implice prelucrarea Metadatelor. Astfel, atunci când utilizați serviciile contractate vom prelucra Metadatele aferente comunicației efectuate. În conformitate cu precizările făcute anterior, Telekom Romania nu are acces la datele de conținut ale comunicațiilor electronice.

De asemenea, pentru cazurile în care oferim planuri tarifare speciale pentru clienții cu dizabilități, vom prelucra datele privind sănătatea în baza obligațiilor legale ce ne sunt impuse.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **necesitatea executării contractului**.

(ii) Includerea în registrul de abonați

Prin încheierea unui contract de servicii de telefonie fixă sau mobilă vom include datele dumneavoastră de contact, respectiv numele, adresa și numărul de telefon, în cadrul registrului de abonați ținut la nivelul Telekom Romania. Aceste date pot fi interogate în mod public, de exemplu prin apel la **118932**.

În cazul în care nu doriți ca datele dumneavoastră să fie incluse în registrul abonaților, aveți dreptul să vă opuneți în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii contractului. La expirarea celor 45 de zile, în cazul în care nu v-ați opus, datele dumneavoastră de contact sunt incluse în registrul abonaților. De asemenea, puteți să solicitați ștergerea datelor oricând după acest termen.

Crearea unui registru de abonați are la bază **interesul legitim al Telekom Romania de a furniza servicii de informații privind abonații**. De asemenea, avem obligația legală să punem la dispoziție registrul și celorlalți furnizori de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (de ex. pentru cărțile de telefon), atunci când primim o solicitare din partea acestora.

(iii) Crearea unui cont MyAccount

În conformitate cu termenii și condițiile contractuale, Telekom Romania va crea și va pune la dispoziție un cont pentru accesarea serviciului MyAccount pentru a vă gestiona cu ușurință și rapiditate relația cu Telekom Romania. De exemplu, prin MyAccount puteți să vizualizați documentația contractuală și facturile emise sau să efectuați plățile lunare.

Astfel, după încheierea contractului, Telekom Romania va crea pentru dumneavoastră un cont MyAccount pe care dumneavoastră va trebui să îl activați din aplicația mobilă sau de pe www.telekom.ro.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **necesitatea executării contractului**.

(iv) Gestionarea relației cu dumneavoastră

Pe parcursul relației contractuale vom utiliza datele dumneavoastră pentru a vă răspunde solicitărilor, pentru a rezolva probleme tehnice, pentru eventuale modificări contractuale, pentru solicitări de informații, reclamații, deranjamente, etc.

În scopul unei bune gestionări a relației cu dumneavoastră, Telekom Romania ține o evidență pentru fiecare client în care sunt documentate interacțiunile dintre Telekom Romania și client sau utilizatorii serviciilor și/ sau produselor Telekom Romania. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le aveți direct cu reprezentanții Telekom Romania sau din acțiunile pe care le faceți prin intermediul MyAccount.

De asemenea, Telekom Romania va utiliza datele de contact pentru a vă transmite mesaje funcționale prin care vă comunicăm informații cu privire la aspecte contractuale sau în legătură cu furnizarea serviciilor, de exemplu notificări de întârziere la plată, notificări privind modificări de tarif, notificări cu privire la actualizarea setarilor de rețea, etc.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **necesitatea executării contractului**. Totodată, ne vom întemeia aceste prelucrări și pe **interesul legitim al Telekom Romania de a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și de a documenta interacțiunile societății noastre cu dumneavoastră pentru a asigura un istoric al relației contractuale**. Ca excepție, în cazurile în care veți suna în call-center, înregistrarea apelului se va realiza pe baza **consimțământului** dumneavoastră, iar, în măsura în care nu doriți să fiți supus unei astfel de înregistrări, aveți alternativa de a ne contacta în scris prin mijloacele de comunicare indicate în documentația contractuală sau de a ne vizita în orice magazin Telekom Romania.

(v) Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare a serviciilor Telekom Romania

Telekom Romania realizează anumite prelucrări cu scopul de a menține securitatea rețelelor, de a depista și a preveni fraudele la activarea și în utilizarea serviciilor noastre. Mai precis, vom monitoriza utilizarea serviciilor și a rețelelor noastre împotriva utilizărilor necorespunzătoare sau abuzive, precum și împotriva faptelor ce țin de criminalitatea informatică.

În conformitate cu legislația în vigoare și cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asimilate unei utilizări abuzive sau anormale. De exemplu, putem verifica respectarea utilizării echitabile a serviciilor în roaming pentru a depista utilizarea frauduloasă a rețelelor noastre.

Prelucrările realizate în acest scop se bazează pe **(a) obligația legală aplicabilă operatorilor de servicii de comunicații electronice de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și a serviciilor furnizate publicului, și (b) interesul legitim al Telekom Romania de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni și de a raporta orice utilizare frauduloasă sau abuzivă a serviciilor și de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri prin utilizarea frauduloasă a serviciului)**.

(vi) Emiterea facturilor și plata acestora

La intervalul de timp agreat prin condițiile comerciale, vom utiliza Datele de consum pentru calcularea valorii facturii și datele de contact în vederea transmiterii facturii pentru serviciile și produsele furnizate. La solicitarea dumneavoastră expresă putem emite și factura detaliată care conține desfășurătorul convorbirilor telefonice. De asemenea, atunci când veți efectua plata acestor facturi vom prelucra și date cu caracter personal rezultate din procesarea plăților.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **necesitatea executării contractului cu dumneavoastră și pentru îndeplinirea obligațiilor legale prevăzute de legislația fiscală**.

(vii) Recuperarea debitelor restante

În cazul în care nu v-ați achitat toate obligațiile contractuale, Telekom Romania va încerca în primă fază să vă contacteze în vederea identificării unei modalități de stingere a acestor obligații. Însă, în cazul în care nu se achită obligațiile restante, ne rezervăm dreptul de a utiliza societăți specializate în recuperarea debitelor restante.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **interesul legitim al Telekom Romania de a colecta debitele restante**.

4.3. Prelucrări post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

După încetarea contractului, Telekom Romania va arhiva documentele rezultate din relația contractuală cu dumneavoastră și le va păstra conform termenelor prezentate în **Secțiunea 5**.

Arhivarea documentelor se realizează în vederea îndeplinirii **obligărilor legale la care este supusă Telekom Romania**.

(ii) Cesiunea creanțelor

În cazul în care la încetarea contractului nu v-ați achitat toate obligațiile contractuale și procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, Telekom Romania va putea cesiona creanțele către societăți specializate. În acest caz, Telekom Romania va transfera toate informațiile relevante datoriei dumneavoastră către cesionarul creanței. Pentru evitarea oricărui dubiu, transferul de date se realizează în deplină legalitate, având în vedere că cesiunea de creanță reprezintă o modalitate legală de transformare a obligațiilor prevăzută de Codul Civil.

Aceste prelucrări se întemeiază pe **interesul legitim al Telekom Romania de a recupera prejudiciile cauzate de neplata facturilor**.

(iii) Transmiterea datelor către Preventel

Telekom Romania va transmite către Preventel informații referitoare la comportamentul clienților care realizează fraude sau care nu își îndeplinesc obligațiile de plată. Întrucât baza de date Preventel este gestionată în comun cu principalii furnizori de servicii de comunicații electronice, aceste informații vor putea fi vizualizate atunci când veți solicita încheierea unui contract cu aceștia.

Dreptul la ștergere poate fi exercitat doar după plata prejudiciilor sau a sumelor restante față de Telekom Romania.

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 compatibile pentru care Telekom Romania 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 Telekom Romania. 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, Telekom Romania 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 profiluri utilizează date precum **(a)** date de identificare (inclusiv CNP); **(b)** date demografice (precum adresa unde locuiți, adresa pentru care doriți serviciul sau vârsta); **(c)** date privind dispozitivul dumneavoastră (cookies); **(d)** date de consum; sau **(e)** date cu privire la comportamentul dumneavoastră de client al Telekom Romania (e.g. 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 că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra dumneavoastră și nu vă afectează similar într-o măsură semnificativă.

(b) Comunicări comerciale cu privire la produse și serviciile Telekom Romania

Vrem să vă ținem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele și serviciile Telekom Romania. În acest sens, vă putem trimite mesaje conținând 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/ mesajereceiver TV/ etc.) doar dacă v-ați exprimat în prealabil **consimțământul** în acest sens
- Apelurile realizate prin agenții de vânzare Telekom Romania, operatori umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie) se vor realiza pe baza **interesului legitim al Telekom Romania de a promova imaginea, produsele și serviciile Telekom Romania, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Telekom Romania**
- 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 deținătorul platformei care va particulariza spațiul de publicitate cu produsele și serviciile Telekom Romania; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe **interesul legitim al Telekom Romania de a promova imaginea, produsele și serviciile Telekom Romania, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Telekom Romania, iar afișarea publicității pe platformă se realizează conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale deținătorilor lor, în calitate de operatori independenți**

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

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 Telekom Romania 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, Telekom Romania 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 prin intermediul contului MyAccount, prin apelare la numărul **1234, 021.404.1234** sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețelele Telekom Romania, pentru apeluri din alte rețele se aplică tarifele corespunzătoare ofertei de care beneficiază apelantul), prin completarea *Formularului de retragere a acordului de prelucrare a datelor* disponibil pe <https://www.telekom.ro/formular-protectia-datelor/> sau în magazinele Telekom Romania.

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 Telekom Romania. Ca urmare, dacă vă doriți ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, vă rugăm să ne specificați în mod expres dorința dumneavoastră la opoziție 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 își va produce efectele în termen de maximum 30 de zile de la data primirii cererii.

(ii) Includerea automată în concursuri și tombol

Din când în când Telekom Romania organizează concursuri și tombol în care vă putem include în mod automat. De exemplu, astfel de acțiuni promoționale ar putea fi generate de activarea unui cont MyAccount sau încărcarea unui număr preplătit din MyAccount. De obicei, atunci când sunteți inclus într-un astfel de eveniment, Telekom Romania se va asigura că vă informează în mod corespunzător.

Includerea dumneavoastră în concursurile și tombolurile organizate de Telekom Romania se bazează pe **termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe interesul legitim de a fideliza clienții Telekom Romania.**

(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 Telekom Romania. De exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de vârf astfel încât să ne asigurăm că rețelele sunt dimensionate corect și există alocate resurse de trafic.

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

(iv) Efectuarea de testări ale sistemelor IT

Pentru îmbunătățirea activității noastre, Telekom Romania investește în mod constant în dezvoltarea sistemelor sale IT, iar înainte de implementarea noilor soluții IT, este necesar să realizăm anumite testări pentru a ne asigura că nu vor exista erori. În cadrul acestor testări, vor fi uneori utilizate și bazele de date în care deținem informații despre dumneavoastră.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe **interesele legitime ale Telekom Romania de a identifica potențiale vulnerabilități sau neajunsuri ale soluțiilor IT și de a evita unele potențiale erori ale acestora.**

(v) Anonimizarea și pseudonimizarea datelor

Pentru a minimiza impactul asupra drepturilor și libertăților persoanelor în legătură cu viața privată a acestora, vom încerca pe cât posibil să utilizăm date anonimizate sau pseudonimizate în operațiunile noastre de prelucrare.

Astfel, pentru anumite scopuri vom ascunde sau vom șterge informațiile care duc la identificarea dumneavoastră, de ex. pentru testarea sistemelor IT sau pentru analizele de performanță a rețelelor noastre.

Prelucrările realizate în vederea anonimizării sau pseudonimizării datelor se vor întemeia pe **interesele legitime ale Telekom Romania de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.**

(vi) Audit și analize legale

Pentru a ne asigura că ne desfășurăm activitatea conform unor standarde ridicate, Telekom Romania realizează în mod constant audituri sau analize legale cu scopul de a verifica respectarea procedurilor sau pentru a îmbunătăți modul nostru de lucru.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe **interesul legitim al Telekom Romania de a avea un control mai bun și de aduce îmbunătățiri proceselor interne.**

(vii) Raportări către autorități

În conformitate cu obligațiile legale ce ne revin, vom transmite date cu caracter personal către autorități sau instituții publice ce ne solicită aceste informații. Un exemplu de astfel de raportare este furnizarea de informații pentru Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență ("112").

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe **obligațiile legale prevăzute de legislația aplicabilă.**

(viii) Litigii și investigații

În cazul unor litigii sau investigații în care putem fi implicați, vom prelucra date cu caracter personal cu scopul de a ne apăra drepturile sau pentru a proteja interesele clienților noștri.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale impuse de lege și pe **interesul nostru legitim de a soluționa litigiile sau investigațiile în care suntem implicați.**

(ix) Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare

În măsura în care Telekom Romania va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, datele dumneavoastră vor fi făcute disponibile către entitățile implicate în negocierea, planificarea și implementarea acestor proceduri.

Transformarea unei societăți (prin achiziție sau fuziune) de obicei nu afectează obligațiile contractuale asumate în prealabil. Ca urmare, orice consimțământ dat anterior către Telekom Romania, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procedurile de reorganizare sau vânzare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe **interesul legitim al Telekom Romania și/ sau al entității parte la tranzacție de a identifica, planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricărui oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date.**

5. DURATA DE PĂSTRARE A DATELOR DUMNEAVOASTRĂ CU CARACTER PERSONAL

Politica noastră este de a nu păstra date cu caracter personal mai mult decât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor urmărite. Astfel, datele dumneavoastră vor fi păstrate după cum urmează:

- Pe întreaga durată a contractului, cu excepția:
 - o Metadatelor pe care le ștergem în cel mult 3 ani de la de la data efectuării comunicațiilor; sau
 - o Situațiilor în care datele nu ne mai sunt necesare și sunt șterse sau distruse într-un termen mai scurt, de exemplu vom păstra copiile actelor de identitate doar 6 luni în cazul în care nu sunt arhivate fizic alături de documentația contractuală (atunci când se încheie contracte la distanță)
- Pentru o perioadă de 3 ani ulterior încetării contractului, echivalentul termenului general de prescripție, cu excepția cazului în care reglementările financiar-contabile ne impun păstrarea datelor pentru o perioadă cuprinsă între 5 și 10 ani
- Dacă ne contactați ulterior încetării contractului cu o solicitare sau reclamație, răspunsul și documentația aferentă vor fi păstrate pentru o perioadă de 3 ani ce va curge independent de termenele de mai sus
- Pentru o perioadă suplimentară dacă există un interes legitim avut în vedere cu scopul de a ne proteja drepturile și interesele în cadrul unor litigii, investigații sau reclamații.

6. ALȚI DESTINATARI CĂTRE CARE PUTEM TRANSMITE DATELE DUMNEAVOASTRĂ

Datele cu caracter personal nu vor fi comunicate către alte persoane, decât în măsura în care acest lucru este necesar pentru îndeplinirea scopurilor precizate mai sus, în condiții de confidențialitate și acces limitat. Prin urmare, datele pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- Societăți din Grupul Deutsche Telekom (de exemplu în scop de audit)
- Partenerii Telekom Romania cu care colaborăm pentru transmiterea de comunicări comerciale conform **Secțiunii 4.4. lit. (i)**
- Alior Bank (pentru serviciile Telekom Banking)
- Furnizori de servicii și produse comercializate sau distribuite de Telekom Romania (de exemplu atunci când veți cumpăra Norton Antivirus, vom trimite datele dumneavoastră către NortonLifeLock Inc.)
- Furnizori de servicii call-center și asistență clienți
- Alți furnizori de servicii/ rețele de comunicații electronice (de exemplu pentru interconectare sau când utilizați serviciile în roaming)
- Integritatori de servicii cu valoare adăugată
- Bănci și procesatori de plăți
- Agenții de recuperare creanțe și entități cesionare de creanțe
- Societăți care oferă servicii de poștă/curierat
- Furnizori de servicii IT
- Subcontractori ai Telekom Romania
- Furnizori de registre de abonați (exceptând cazul în care nu ați dorit să fiți inclus)
- Consultanți externi, precum avocați, auditori, experți, etc.
- Parteneri Telekom pentru scopuri de marketing
- Agenții de publicitate (de exemplu pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societăți de sondare și cercetare de piață
- Furnizori de servicii de plată
- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, precum Preventel, atunci când nu sunt achitate debite restante sau cand am identificat o fraudă

De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, Telekom Romania 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 ȚĂRI TERȚE

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 <https://www.telekom.ro/tari-terte/>. 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
- Regulile corporatiste obligatorii ale Grupului Deutsche Telekom, în cazul schimbului de informații cu alte entități din Grupul Deutsche Telekom situate în afara UE sau SEE
- Garanții suplimentare stabilite printr-o reglementare contractuală exigentă și prin impunerea unor măsuri suplimentare de securitate în prelucrarea datelor pentru a determina un nivel adecvat de protecție și în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE.

Dacă va interesa mai multe informații despre garanțiile luate de Telekom Romania pentru a asigura protecția datelor dumneavoastră cu caracter personal atunci când transferăm datele către țări terțe, inclusiv o copie a acestora, va rugăm să ne scrieți la adresa de e-mail dpo@telekom.ro.

8. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ 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 **Secțiunii 2.2.** (web, e-mail, poștă), prin formularea unei solicitări scrise în magazinele Telekom Romania sau printr-o solicitare verbală înregistrată în call center apelând **021.404.1234, 1234** sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețelele Telekom Romania, pentru apeluri din alte rețele se aplică tarifele corespunzătoare ofertei de care beneficiază apelantul).

8.1. Dreptul de acces

Conform acestui drept, ne puteți cere: **(i)** să vă confirmăm dacă vă prelucrăm 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 i le divulgăm, dacă le transferăm în strainatate 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 viață privată și prevederile legale în materie, în unele situații este posibil să nu putem da curs unei solicitări de ștergere întrucât ne este necesar să prelucrăm 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 aceste prelucrări pentru o anumită perioadă de timp.

8.5. Dreptul la opoziție

Acolo unde am specificat că prelucrăm datele dumneavoastră pe baza unui interes legitim, dumneavoastră aveți dreptul să vă exprimați opoziția la aceste prelucrări. Telekom Romania va 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, vă vom trimite datele în format electronic sau, dacă aveți o solicitare specifică, vom face tot posibilul să îi dăm curs conform solicitării dumneavoastră.

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

Telekom Romania va 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).