



Informare prelucrare date personale - clienți persoane fizice

► Introducere

1.1. Scopul acestei note de informare

Ne dorim să fim cât mai transparenti asupra activității noastre și a modului în care prelucrăm datele cu caracter personal. În cele ce urmează, îți vom detalia ce date cu caracter personal prelucrăm, ce drepturi ai în legătură cu acestea sau dacă sunt alți destinatari cărora este necesar să le transferăm datele tale.

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.

Vrem să te asigurăm că prelucrăm datele tale personale în deplină siguranță și doar atunci când avem un temei legal. Îți respectăm pe deplin viața privată și opțiunile exprimate în relația cu Telekom.

1.2. Cui se adresează această notă de informare

Informațiile prezentate aici sunt aplicabile tuturor persoanelor care solicită un serviciu și care au încheiat un contract cu Telekom în scop personal, adică în afara activităților profesionale.

Totodată, informarea se adresează și persoanelor fizice care folosesc sau beneficiază de serviciile Telekom, dar care nu sunt în mod direct clienți Telekom – de exemplu atunci când sunt utilizate mai multe numere de telefon în familie.

1.3. Promisiunea noastră

Suntem conștienți că succesul nostru depinde de administrarea corectă și în siguranță a datelor cu caracter personal.

De aceea, Telekom depune eforturi constante pentru a menține un mediu în care datele tale personale sunt prelucrate în condiții de siguranță și echitate.

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



► Cum ne poți contacta

2.1. Datele noastre de identificare

Telekom Romania Mobile Communications S.A. are sediul în București, B-dul Expoziției nr. 1C, Clădirea B1, Etajele 1, 2 și 3, sector 1, cod poștal 012101, România, nr. de ordine în Registrul Comerțului J1999000433406, CUI 11952970, denumită în continuare „Telekom”.

2.2. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor

Telekom a desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor, pe care îl poți contacta prin următoarele modalități:

- **prin e-mail**, la adresa dpo_TKRM@telekom.ro
- **prin poștă**, la adresa sediului menționată mai sus
- **prin completarea formularului de pe website**, disponibil aici: mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor/

Te rugăm să ne transmiți informații cu privire la identitatea ta, astfel încât să te putem identifica în mod corect. Dacă nu suntem convinși în privința identității tale, Telekom va decide, în mod prudent, să nu ofere informații.

► Ce date personale colectăm

3.1. Categoriile de date prelucrate

În funcție de serviciile și produsele contractate sau de interacțiunile pe care le ai cu Telekom, putem prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

- **date de identificare** - precum nume și prenume, adresa de domiciliu, data nașterii, cod numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, etc.
- **informații privind alte adrese furnizate de tine** - precum adresa de facturare și corespondență, adresa de livrare, etc.
- **date de contact** - precum adresa de e-mail, numărul de telefon fix, mobil sau fax, etc.
- **copia actului de identitate**.
- **date de sănătate** - în cazul clienților cu dizabilități, vom prelucra și date referitoare la sănătate, pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a le oferi 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, identificatorul echipamentului (de exemplu IMEI sau altă serie unică a echipamentului), date de localizare (de exemplu 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, seria cartelei 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 exemplu apel la 1234), notițele făcute de angajații Telekom în urma unor solicitări sau reclamații pe care le-ai făcut, etc.
- **date privind calificarea sau profesia** - educația, profesia, etc.; aceste date pot fi colectate în cadrul unor cercetări de piață, de exemplu.
- **date demografice** - precum localitatea și județul în care folosești serviciile, vârsta, identitatea genului, etc.



- **date deduse** - precum preferințele tale pentru anumite servicii sau produse, comportamentul tău de plată, etc.

În ciuda definițiilor largi acordate acestor termeni, una dintre preocupările noastre constante este să prelucrăm doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în **secțiunea 4** de mai jos.

Din acest motiv, deși vom folosi 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 tine**

În general, colectăm datele cu caracter personal de la tine, atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare la domiciliu, pe website, la telefon, în MyAccount sau prin corespondență. Astfel, ai control deplin asupra informațiilor pe care ni le oferi.

În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra metadatele comunicațiilor electronice, a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Precizăm că Telekom nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta pe deplin secretul comunicațiilor tale.

- **Din surse externe**

Telekom poate colecta informații de la:

- bănci, procesatori de plăți, poștă sau furnizori de servicii de plată (roboți self-service), atunci când nu faci plata direct către noi, în magazin sau prin MyAccount;
- furnizorul de servicii de comunicații electronice de la care te porțezi în rețeaua Telekom;
- din surse publice precum website-uri, forumuri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când, de exemplu, identificăm reclamații sau nemulțumiri legate de produsele sau serviciile Telekom;
- ceilalți furnizori de servicii de comunicații electronice, participanți la baza de date Preventel*, despre eventuale fraude sau debite restante.

***Preventel** este o bază de date dezvoltată de către operatorii de telefonie, respectiv Orange, Vodafone și Telekom. 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 ce scopuri prelucrăm datele personale

În relația pe care o ai cu Telekom, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în 4 etape:

1. Încheierea contractului
2. Executarea contractului
3. Prelucrări post-contractuale
4. Prelucrări pentru scopuri conexe

Refuzul tău de a îți se prelucra datele conform celor prezentate mai jos duce la imposibilitatea Telekom de a oferi 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 tale

Primul lucru pe care îl facem înainte de a încheia un contract este să-ți verificăm identitatea. **Codul numeric personal (CNP)** este necesar pentru a ne asigura de identitatea ta și va servi drept identificator unic al fiecărei persoane, pe toată durata relației contractuale cu Telekom.

Refuzul de a ne oferi codul numeric personal duce la imposibilitatea încheierii unui contract pentru serviciile puse la dispoziție de Telekom, întrucât lipsa acestei informații crește exponențial riscul să nu putem realiza identificarea corectă a clienților noștri.

De asemenea, la contractare este necesar să ne arăți și un act de identitate. Vom solicita și o copie a actului de identitate, cu scopul de a documenta interacțiunea ta cu Telekom.

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

Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică. Această etapă se bazează pe interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ai putea fi supus/ă și de a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru Telekom.

Dacă te opui acestei prelucrări, Telekom își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu tine, întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

(ii) Verificări premergătoare contractării serviciilor

Verificările de dinaintea contractării serviciilor au ca scop cunoașterea clienței și reducerea garanției standard care se plătește la încheierea unui contract și implică:

- a. crearea unui profil de risc.
- b. luarea unei decizii automatizate, bazată pe acest profil, în vederea determinării nivelului de garanție.



Așadar, înainte de a încheia un contract cu tine, Telekom face o analiză de risc bazată pe probabilitatea de îndeplinire a obligațiilor contractuale, respectiv va crea un profil de risc.

Această analiză implică evaluarea informațiilor furnizate de tine sau pe care le deținem din relațiile contractuale anterioare cu tine, a informațiilor pe care le putem deduce despre tine 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:

- date de identificare, inclusiv CNP
- date demografice - adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, vârsta, etc
- date privind dispozitivul tău - cookies
- date de consum
- date cu privire la comportamentul tău de client al Telekom - dacă ai avut servicii anterior contractate, care a fost valoarea acestora și comportamentul plăților
- date din baza Preventel

Folosind aceste informații, aplicăm un algoritm care analizează factorii pozitivi cu capacitatea de a crește încrederea că îți vei îndeplini obligațiile contractuale, cum ar fi plata la timp a facturilor anterioare, absența din Preventel, faptul că vârsta mai mare presupune un grad mai mare de conformitate, etc.

Rezultatul acestei evaluări presupune atribuirea unui grad de risc, de la scăzut la ridicat, menit să calibreze potențialul tău financiar cu ofertele și vânzarea cu plată în rate sau subvenționată a produselor puse la dispoziție de Telekom.

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, respectiv cu plată în rate, în baza acordului tău, Telekom va determina, printr-o decizie automatizată, nivelul garanției ce trebuie plătită la încheierea contractului sau a limitei de credit acordată 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 îndeplinit obligațiile de plată la timp și/sau nu apar menționați în Preventel, deoarece astfel de criterii scad nivelul garanției.

În legătură cu această decizie, ai dreptul să-ți exprimi punctul de vedere, să contesti nivelul de garanție rezultat ori să soliciți intervenția umană pentru a modifica garanția, punând la dispoziția Telekom informații și documente din care să rezulte o capacitate mai bună de plată.

De asemenea, ai dreptul să nu fii supus/ă unei astfel de evaluări. Însă, în acest caz, Telekom va aplica o garanție standard și neparticularizată.

Dacă vrei să-ți exerciți aceste drepturi, te rugăm să ne transmiți o solicitare conform **secțiunii 8** de mai jos.

(iii) Încheierea contractului sau păstrarea datelor pentru viitor, dacă încheierea contractului nu s-a realizat

După verificările efectuate la punctele (i) și (ii), vom putea pregăti oferta necesară pentru încheierea contractului și datele tale de identificare vor fi incluse în secțiunile desemnate din documentația contractuală. Aceste informații sunt necesare pentru încheierea contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale care cad în sarcina Telekom.



Dacă, din orice motiv, nu s-a finalizat încheierea contractului cu Telekom, dar ți-ai dat acordul pentru a primi comunicări comerciale, Telekom va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani, pentru a te contacta conform **secțiunii 4.4. punctul (i) Marketing direct** sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii, conform secțiunii **4.4. punctul (viii) Litigii și investigații**.

4.2. Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului

(i) Furnizarea serviciilor și produselor

Ulterior încheierii contractului, vom utiliza datele tale pentru instalarea, activarea și furnizarea serviciilor și/sau pentru livrarea echipamentelor achiziționate. Deoarece oferim servicii de comunicații electronice, prestarea acestora implică și prelucrarea metadatelor.

Astfel, atunci când folosești serviciile contractate, vom prelucra metadatele aferente comunicației efectuate. Așa cum am precizat anterior, Telekom 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 mobilă, vom include datele tale de contact, respectiv numele, adresa și numărul de telefon, în cadrul registrului de abonați ținut la nivelul Telekom. Aceste date pot fi solicitate în mod public, de exemplu prin apel la **118011**.

Dacă nu dorești ca datele tale să fie incluse în registrul abonaților, ai dreptul să te opui în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii contractului. La expirarea celor 45 de zile, dacă nu ți-ai exprimat opunerea, datele tale de contact sunt incluse în registrul abonaților. Reține că poți solicita ștergerea datelor oricând după acest termen.

Crearea unui registru de abonați are la bază interesul legitim al Telekom de a furniza servicii de informații privind abonații. Totodată, avem obligația legală să punem la dispoziție registrul și celorlalți furnizori de servicii de informații privind abonații și registre ale abonaților (de exemplu 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 îți va crea și pune la dispoziție un cont MyAccount pentru accesarea serviciilor, astfel încât să gestionezi mai ușor și mai rapid relația cu Telekom.

De exemplu, prin MyAccount poți vizualiza documentația contractuală și facturile emise sau poți face plățile lunare. Astfel, după încheierea contractului, Telekom va crea pentru tine un cont MyAccount pe care va trebui să-l activezi din aplicația mobilă sau de pe website: <https://mobile.telekom.ro>. Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului.



(iv) Gestionarea relației contractuale

Pe parcursul relației contractuale vom folosi datele tale personale pentru a răspunde solicitărilor tale, a rezolva eventuale problemele tehnice, a-ți oferi informațiile pe care ni le ceri sau pentru eventuale modificări contractuale, reclamații, deranjamente, etc.

Pentru o mai bună gestionare a relației cu tine, Telekom ține o evidență pentru fiecare client, în care sunt documentate interacțiunile dintre companie și client sau utilizatorii serviciilor și/sau produselor Telekom. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le ai direct cu reprezentanții Telekom sau din acțiunile pe care le faci prin intermediul MyAccount.

De asemenea, Telekom folosește datele de contact pentru a-ți transmite mesaje funcționale prin care îți 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 despre actualizarea setărilor de rețea, etc.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim al Telekom de a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea, precum și de a documenta interacțiunile noastre cu tine pentru a-ți asigura un istoric al relației contractuale.

Ca excepție, în cazurile în care vei suna în Call Center, înregistrarea apelului se va realiza pe baza consimțământului tău. Dacă nu dorești să te supui unei astfel de înregistrări, ai alternativa de a ne contacta în scris, prin mijloacele de comunicare indicate mai sus.

(v) Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare ori abuzive a serviciilor Telekom

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

Ținând cont de legislația în vigoare și de politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asociate cu utilizarea abuzivă sau anormală. De exemplu, putem verifica respectarea utilizării normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Spațiul Economic European (SEE) a serviciului de roaming, pentru a depista utilizarea abuzivă a serviciilor 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.
- b. interesul legitim al Telekom de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor oferite, de a investiga, preveni și 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 sau abuzivă a serviciului).

(vi) Emiterea facturilor și plata acestora

La intervalul de timp agreed prin contract, vom folosi datele de consum pentru a calcula valoarea sumelor de facturat și datele de contact pentru a-ți transmite facturile pentru serviciile și produsele furnizate.



La solicitarea ta expresă, putem emite și factura detaliată, care conține desfășurătorul convorbirilor telefonice.

De asemenea, atunci când vei plăti aceste facturi, vom prelucra și datele cu caracter personal rezultate din procesarea plăților.

(vii) Recuperarea debitelor restante

Dacă nu ți-ai achitat la termen toate obligațiile de plată, Telekom va încerca în primă fază să te contacteze pentru a găsi o modalitate de achitare a acestor obligații.

În situația în care sumele de plată nu sunt achitate, ne rezervăm dreptul de a utiliza societăți specializate în recuperarea debitelor restante.

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

4.3. Prelucrări post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

După încetarea contractului, Telekom arhivează documentele rezultate din relația contractuală cu tine, care pot conține date cu caracter personal. Vom păstra aceste documente conform termenelor prezentate în **secțiunea 5**.

Arhivarea documentelor se realizează în vederea îndeplinirii obligațiilor legale la care este supus Telekom.

(ii) Cesiunea creanțelor

Dacă la încetarea contractului nu te-ai achitat de toate obligațiile de plată și procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, Telekom poate cesiona creanțele către societăți specializate.

În acest caz, vom transfera toate informațiile relevante 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 de a recupera sumele facturate și reprezintă prejudiciile cauzate de neplata facturilor.

(iii) Transmiterea datelor către Preventel

Telekom va transmite către Preventel informații despre 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 vei solicita încheierea unui contract cu aceștia.

Dreptul la ștergerea din Preventel poate fi exercitat numai după plata prejudiciilor sau a sumelor restante față de Telekom.



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. Prelucrări pentru scopuri conexe

(i) Marketing direct

Vom folosi datele tale cu caracter personal în activitățile realizate cu scopul promovării imaginii noastre sau a produselor și serviciilor pe care le oferim.

În acest scop, avem în vedere următoarele operațiuni de prelucrare:

- **(a) Crearea unui profil cu privire la preferințele tale**

Pentru a-ți pune la dispoziție oferte adaptate profilului tău, Telekom va analiza comportamentul de client cu scopul de a înțelege mai bine preferințele tale și de a-ți personaliza ofertele și produsele pe baza unui profil de client.

Mecanismul utilizat pentru crearea de profiluri folosește date precum:

- date de identificare, inclusiv CNP
- date demografice - adresa de domiciliu
- date privind dispozitivul tău - cookies
- date de consum
- date cu privire la comportamentul tău în calitate de client Telekom - servicii anterior contractate, valoare acestora, etc.

Crearea unui profil cu privire la preferințele tale se bazează pe interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor tale și de a eficientiza activitatea de marketing.

Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări se fac cu respectarea drepturilor și libertăților tale, că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra ta și nici nu te afectează similar într-o măsură semnificativă.

- **(b) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile Telekom**

Vrem să te ținem la curent cu cele mai bune oferte privind produsele și serviciile Telekom. În acest sens, îți putem trimite mesaje conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ai achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții.

Pentru a-ți pune la dispoziție informații de interes, ne vom raporta la profilul tău de client, acolo unde este cazul, pentru a-ți trimite oferte adaptate nevoilor tale.

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

- **prin sisteme automate de apelare și comunicare care nu necesită intervenția unui operator uman**, cum ar fi: e-mail, SMS, telefonic prin mesaje înregistrate, notificări în aplicația mobilă (push), notificări în browser (webpush), mesaje receiver TV (STB) și altele, doar dacă ți-ai exprimat în prealabil consimțământul în acest sens.
- **prin apelurile realizate de agenții de vânzare Telekom, operatorii umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie)**, care se vor realiza pe baza interesului legitim al Telekom de a promova imaginea, produsele și serviciile Telekom, dar și de a te ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Telekom.



- **prin campaniile de promovare realizate pe terțe platforme, unde ești membru** – de exemplu publicitatea pe platformele de socializare implică transmiterea numărului de telefon sau a adresei de e-mail către deținătorul platformei care îți particularizează spațiul de publicitate cu produsele și serviciile Telekom; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe interesul legitim al Telekom de a promova imaginea, produsele și serviciile sale, dar și de a te ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Telekom, 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 produsele și serviciile comercializate de partenerii Telekom**

Aceste comunicări se bazează doar pe consimțământul tău și au în vedere situația în care te interesează ofertele cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii Telekom din:

- industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.)
- industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități)
- industria auto
- industria aviației
- industria energiei (electricitate și gaz)
- industria turismului și a ospitalității (HORECA: hoteluri, restaurante, cafenele)

Ca urmare, dacă ți-ai dat acordul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, Telekom va intermedia transmiterea acestora sau va putea furniza datele tale de contact către partenerii săi, pentru ca aceștia să te contacteze în mod direct.

Consimțământul acordat în scop de marketing poate fi retras oricând:

- prin intermediul contului tău MyAccount
- telefonic, prin apelarea numerelor **1234**, **021.404.1234** sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețeaua Telekom, cu taxă din alte rețele naționale)
- prin completarea formularului disponibil pe <https://mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor/>
- în magazinele Telekom - lista lor poate fi găsită aici: <https://mobile.telekom.ro/magazine/>.

Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar dacă ți-ai retras consimțământul pentru comunicări comerciale, vom putea să prelucrăm datele tale în scopurile de marketing direct ce se bazează pe interesul legitim al Telekom.

Ca urmare, dacă îți dorești ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, te rugăm să ne specifice în mod expres dorința de a te opune și cu privire la acestea, prin aceeași cerere de retragere a consimțământului sau printr-o solicitare separată, transmisă conform **secțiunii 8**.

Solicitarea ta va fi înregistrată imediat, însă din motive tehnice și operaționale, retragerea consimțământului și/sau opoziția își vor produce efectele în termen de cel mult 30 de zile de la data primirii cererii.



(ii) Includerea automată în concursuri și tombole

Din când în când, Telekom organizează concursuri și tombole în care te 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 (prepaid) din MyAccount.

De obicei, atunci când te includem într-un astfel de eveniment, te vom anunța în mod corespunzător.

Includerea ta în concursurile și tombolele organizate de Telekom se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe interesul legitim de a fideliza clienții noștri.

(iii) Îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor noastre

Prelucrăm modul în care folosești și interacționezi cu produsele și serviciile noastre pentru a analiza experiența ta și pentru a afla unde și cum ne putem îmbunătăți serviciile și produsele.

Analizele noastre se pot realiza:

- a. în mod direct, prin contactarea ta pentru a-ți solicita opinia – de exemplu prin intermediul sondajelor sau studiilor de piață
- b. în mod indirect, prin care analizăm informațiile din sistemele noastre IT cu privire la felul în care sunt utilizate produsele și serviciile în rețeaua Telekom; de exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de vârf, astfel încât să ne asigurăm că rețeaua este dimensionată corect și există alocate suficiente resurse de trafic.

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

(iv) Efectuarea de testări ale sistemelor IT

Pentru îmbunătățirea activității noastre, Telekom investește în mod constant în dezvoltarea sistemelor sale IT. 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 care conțin informații personale.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale Telekom 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 șterge informațiile care duc la identificarea ta, de exemplu peste testarea sistemelor IT sau pentru analizele de performanță a rețelei noastre.



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

(vi) Audit și analize legale

Pentru a ne asigura că desfășurăm activitatea conform unor standarde ridicate, Telekom 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 interesele legitime ale Telekom de a avea un control mai bun și de a aduce îmbunătățiri proceselor interne.

(vii) Raportări către autorități

Conform cu obligațiile legale care ne revin, vom transmite date cu caracter personal către autoritățile sau instituțiile publice care 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

Dacă Telekom va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, vom face disponibile datele tale 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, 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 interesele legitime ale Telekom și/sau ale entității parte la tranzacție de a identifica și planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date.



► Cât timp păstrăm datele personale

Politica noastră este de a nu păstra date cu caracter personal mai mult decât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor urmărite.

Astfel, datele tale vor fi păstrate după cum urmează:

- **Pe întreaga durată a contractului**, cu excepția:
 - metadatelor pe care le ștergem în cel mult 3 ani de la data efectuării comunicațiilor;
 - 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 (precum 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.
- **Pentru o perioadă de 3 ani, dacă ne contactezi ulterior încetării contractului cu o solicitare sau o reclamație**; vom păstra răspunsul și documentația aferentă timp 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.

► Cui mai putem transfera datele tale personale

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 și în condiții de confidențialitate și acces limitat.

Astfel, datele tale pot fi transferate către:

- Societăți din Grupul Deutsche Telekom (de exemplu în scop de audit)
- Parteneri Telekom din alte industrii cu care colaborăm, pentru transmiterea de comunicări comerciale, conform **secțiunii 4.4 pct. (i) lit. (c)**.
- Alior Bank (pentru serviciile Telekom Banking)
- Furnizori de servicii și produse comercializate sau distribuite de Telekom (de exemplu atunci când cumperi Norton Antivirus, vom trimite datele tale către NortonLifeLock Inc.)
- Furnizori de servicii call-center și asistență clienți
- Alți furnizori de servicii sau rețele de comunicații electronice (de exemplu pentru interconectare, atunci când folosești serviciile în roaming)
- Integratori 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
- Furnizori de registre de abonați (cu excepția cazului în care nu ai dorit să fii inclus/ă)
- Consultanți externi, precum avocați, auditori, experți, etc.
- Parteneri/agenți/francizați Telekom care comercializează produse și servicii în numele companiei noastre
- Agenții de publicitate (de exemplu pentru organizarea campaniilor de marketing)
- Societăți de sondare și cercetare de piață
- Furnizori de servicii de plată



- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, cum ar fi Preventel, în cazul în care nu sunt achitate debite restante sau dacă am identificat o fraudă.

De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, vom furniza doar acele date necesare pentru îndeplinirea scopului și ne vom asigura că reglementăm contractual obligațiile privind protecția datelor în sarcina destinatarilor care primesc datele tale.

➤ Transferul datelor personale în alte țări

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 completa a țărilor în care trimitem datele o puteți accesa online, [aici](#).

Ori de câte ori transmitem datele tale 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 cu caracter personal, pentru a determina un nivel adecvat de protecție chiar și în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE.

Dacă vrei mai multe informații despre garanțiile luate de Telekom pentru a asigura protecția datelor tale cu caracter personal atunci când transfera datele către țări terțe, inclusiv o copie a acestora, te rugăm să ne scrii la adresa de e-mail dpo_TKRM@telekom.ro.

➤ Drepturile tale cu privire la datele personale

Alături de promisiunea făcută pentru protecția datelor tale, te informăm și cu privire la drepturile pe care le poți exercita prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor la adresa de e-mail dpo_TKRM@telekom.ro, prin poștă la adresele sediului Telekom sau prin completarea formularului de pe site: mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor.

De asemenea, poți formula o solicitare scrisă în [magazinele Telekom](#) sau o solicitare verbală înregistrată în Call Center, apelând 021.404.1234, 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, cu taxă din alte rețele).

Iată care sunt drepturile tale cu privire la datele cu caracter personal:



1. Dreptul de acces

Conform acestui drept, ne poți cere să:

- îți confirmăm dacă îți prelucrăm datele cu caracter personal;
- îți oferim informații despre datele cu caracter personal – cum ar fi datele pe care le avem deja, la ce le folosim, cui le mai putem transfera sau dacă le transferăm în străinătate, cum le protejăm, cât timp le păstrăm, ce drepturi ai în legătură cu acestea, cum poți face o plângere, de unde am obținut datele tale;
- îți punem la dispoziție o copie a acestor date.

2. Dreptul la rectificarea datelor

Ne poți cere să rectificăm sau să completăm datele tale cu caracter personal dacă acestea sunt inexacte sau incomplete.

3. Dreptul la ștergerea datelor

Ne poți transmite o solicitare pentru ștergerea datelor tale cu caracter personal.

Respectând pe deplin dreptul tău la viață privată și prevederile legale în acest sens, este posibil ca în unele situații să nu putem da curs solicitării de ștergere, deoarece ne este necesar să prelucrăm în continuare acele date cu caracter personal.

4. Dreptul la restricționarea prelucrărilor

Conform acestui drept, ne poți trimite o solicitare prin care ne ceri să oprim prelucrarea datelor și stocarea informațiilor despre aceste prelucrări pentru o anumită perioadă de timp.

5. Dreptul la opoziție

Acolo unde am specificat că prelucrăm datele tale în baza unui interes legitim, ai dreptul să-ți exprimi opoziția față de aceste prelucrări.

Vom înceta operațiunile de prelucrare, cu excepția cazului în care interesul nostru prevalează.

6. Dreptul la portabilitatea datelor

Ne poți ruga să mutăm sau să transferăm datele tale cu caracter personal oferite anterior.

În urma solicitării tale, îți vom trimite datele în format electronic. Dacă ai o solicitare specifică, vom face tot posibilul să o îndeplinim.

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

La Telekom, încurajăm dialogul în vederea rezolvării solicitărilor tale și vom depune toate eforturile necesare pentru a le îndeplini.

Cu toate acestea, ai dreptul să depui o plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).