



## Informare prelucrare date personale - clienți business

### 1. Aplicabilitate

Prezenta Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal se adresează clienților business și se aplică începând cu data de 01.07.2026 (i.e. data fuziunii dintre Vodafone România S.A. și Telekom Romania Mobile Communications S.A. „TKRM”).

### 2. Introducere

#### 2.1. Scopul acestei note de informare

Ne dorim să fim cât mai transparenți 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 prelucrarea 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 Vodafone.

#### 2.2. Cui se adresează această notă de informare

Informațiile prezentate aici sunt aplicabile:

- a. **Clienților Business**, și anume tuturor persoanelor care solicită un serviciu sau care au încheiat un contract pentru servicii de comunicații electronice cu TKRM sau, după caz, care vor încheia cu Vodafone un contract pentru servicii de comunicații electronice în rețeaua Telekom și sunt persoane juridice sau persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul unei profesii (spre exemplu, persoanele fizice autorizate, profesiile liberale, întreprinderi individuale etc.);
- b. **Reprezentanților Clienților**, și anume persoanelor fizice care acționează în calitate de reprezentanți legali sau, după caz, convenționali, precum și persoanelor de contact din cadrul Clienților Vodafone;
- c. **Utilizatorilor**, și anume persoanelor fizice care utilizează sau beneficiază de serviciile de comunicații electronice în rețeaua Telekom, dar care nu sunt în mod direct clienți ai Vodafone - de exemplu atunci când se achiziționează mai multe servicii pentru angajații unei societăți.

#### 2.3. Promisiunea noastră

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

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

de a-ți respecta viața privată. Tratăm cu seriozitate orice aspecte ce țin de viața privată, securitatea și, în general, conformarea cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

### **3. Cum ne poți contacta**

#### **3.1. Cine suntem?**

Suntem **Vodafone Romania S.A.** Facem parte din Grupul Vodafone.

În această Politică de Confidențialitate:

- „**Vodafone / noi** ” înseamnă **Vodafone Romania S.A.**
- „**societăți controlate de Vodafone**” înseamnă orice societate în care Vodafone Romania S.A. deține, direct sau indirect, puterea de a controla sau de a determina controlul conducerii și politicilor, prin deținerea de drepturi de vot, contractual sau în orice alt mod;
- „**Grupul Vodafone**” înseamnă Vodafone Group Plc, precum și orice societate sau organizație în care Vodafone Group Plc deține, direct sau indirect, mai mult de 15% din capitalul social;
- „**terț**” înseamnă o persoană alta decât dvs., noi sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.

#### **3.1. Datele noastre de identificare**

Vodafone România S.A. are sediul la Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J1996009852407 cu denumirea de Vodafone Romania S.A.

#### **3.2. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor**

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

- prin e-mail, la adresa [dpo\\_TKRM@vodafone.com](mailto:dpo_TKRM@vodafone.com)
- prin poștă sau curierat, la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, indicând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.
- prin completarea formularului de pe website, disponibil aici: [mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor/](http://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 convingși în privința identității tale, Vodafone va decide, în mod prudent, să nu ofere informații.

### **4. Ce date personale colectăm**

#### **4.1. Categoriile de date prelucrate**

În funcție de serviciile și produsele contractate sau de interacțiunile pe care le ai cu Vodafone, 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, notițele făcute de angajații Vodafone 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 5** 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.

#### **4.2. Sursa datelor**

##### **a. Direct de la tine**

În general, colectăm datele cu caracter personal de la tine, respectiv (i) când ne furnizezi în mod direct informațiile, fie în scris (de ex. prin completarea unui formular), fie verbal (de ex. ca urmare a convorbirii telefonice cu tine) sau (ii) prin examinarea interacțiunii pe care o avem cu tine.

Spre exemplu, vom obține datele tale cu caracter personal atunci când: (i) cumperi, te abonezi sau utilizezi oricare dintre serviciile de comunicații electronice în rețeaua Telekom, (ii) utilizezi rețeaua de comunicații electronice Telekom, (iii) te abonezi să primești comunicări comerciale sau alte oferte și informații din partea noastră sau a partenerilor noștri, (iv) ne contactezi prin diverse canale sau soliciți informații /oferte cu privire la un produs sau serviciu; (v) participi la promoții, concursuri, tombola, loterii promoționale, sau diverse studii și analize organizate sau sponsorizate de Vodafone sau în parteneriat cu Vodafone, (vi) vizitezi sau navighezi pe website-ul telekom.ro și/sau aplicația mobilă în MyAccount.

Atunci când primim datele direct de la tine vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și că se referă la persoana ta. Vom depune eforturi rezonabile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că îți aparțin, iar în situația în care vom avea suspiciuni că ne transmiți date incorecte, incomplete sau că folosești fără autorizare datele altei persoane, vom lua măsuri pentru clarificarea și remedierea situației. Aceste măsuri ar putea consta în: actualizarea, completarea sau ștergerea datelor, limitarea accesului la datele utilizate nelegal - inclusiv ștergerea conturilor asociate unor date despre care avem indicii rezonabile că nu îți aparțin.

**b. Din alte surse decât direct de la tine, respectiv: (i) din surse externe, sau (ii) date deduse pe care le generăm pe baza datelor pe care le deținem despre tine**

Sursele externe din care putem obține datele tale includ:

- 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 Vodafone;
- 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 Vodafone;
- 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.

**Date Deduse** pe care le generăm pe baza datelor pe care le deținem despre tine, cum sunt:

- nivelul la care primești serviciile - spre exemplu, defecțiunile de rețea/serviciu sau alte evenimente care ne afectează rețeaua sau serviciile;
- detalii cu privire la utilizarea anumitor servicii/produse de către tine; spre exemplu, când folosești telefonul mobil, păstrăm o evidență care include numărul apelat ori faptul că ai trimis un SMS, durata, data apelului. Aceleași date sunt păstrate atunci când primești un apel/mesaj. Nu păstrăm însă o copie a conținutului apelurilor/mesajelor tale.
- precizăm că Vodafone nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta pe deplin secretul comunicațiilor tale.

## 5. În ce scopuri prelucrăm datele personale

În relația pe care o ai cu Vodafone, 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 Vodafone 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.

### 5.1. 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, direct sau prin partenerii noștri (societăți de servicii de telesales, agenți și dealeri) în vederea încheierii, modificării sau reînnoirii contractelor privind furnizarea produselor și serviciilor. **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 Vodafone.

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

De asemenea, tot în scopul verificării identității, la contractare vom solicita și un act de identitate. În cazul în care ești de acord, vom păstra o copie a actului de identitate, cu scopul de a preveni fraudele și utilizarea abuzivă a serviciilor contractate (inclusiv recuperarea creanțelor). În cazul în care contractul se încheie prin reprezentare (de exemplu cu procură), vom prelucra datele de identificare și datele de contact ale reprezentantului.

Pentru cazurile în care se încheie contractul la distanță (fără contact cu un reprezentant Vodafone), îți vom solicita suplimentar o poză autoportret/ selfie împreună cu actul de identitate în mână. În cazul în care ești de acord, vom păstra imaginea pe o perioadă de 6 luni de la încheierea contractului cu scopul de a preveni fraudele și utilizarea abuzivă a serviciilor contractate.

Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică.

#### **Temei juridic:**

- **interesul nostru legitim** de a încheia și executa contractul cu Clientul Business în bune condiții;
- **consimțământul** tău pentru stocarea copiei actului de identitate și pozei autoportret

#### **(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, Vodafone 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 de consum
- date cu privire la comportamentul tău de client al Vodafone - 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 și serviciilor de comunicații electronice în rețeaua Telekom puse la dispoziție de Vodafone.

#### **Temei juridic:**

- **interesul legitim** al Vodafone (1) de a prelucra datele Utilizatorilor și ale Clienților în vederea generării unui scor corespunzător pentru Client. Interesul legitim este susținut de necesitatea protejării intereselor comerciale ale Vodafone și de prevenirea pierderilor financiar, precum și (2) de a atribui un grad de risc și a lua o decizie automatizată cu privire la eligibilitatea pentru un anumit serviciu/produs.

În legătură cu această decizie, ai dreptul să-ți exprimi punctul de vedere, să contești nivelul de garanție rezultat ori să soliciți intervenția umană pentru a modifica garanția, punând la dispoziția Vodafone 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, Vodafone va aplica o garanție standard și neparticularizată.

Dacă vrei să-ți exerciți aceste drepturi, te rugăm să ne transmiți o solicitare conform **secțiunii 9** 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 Vodafone.

Dacă, din orice motiv, nu s-a finalizat încheierea contractului cu Vodafone, dar ți-ai dat acordul pentru a primi comunicări comerciale, Vodafone va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani, pentru a te contacta conform **secțiunii 5.4. punctul (i) Marketing direct** sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii, conform **secțiunii 5.4. punctul (viii) Litigii și investigații**.

### **Temei juridic:**

- **încheierea și executarea contractului** cu tine
- conformarea cu **obligațiile noastre legale** în calitate de furnizori de servicii de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale.
- **interesul legitim** al Vodafone constând în necesitățile noastre comerciale (1) de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre, (2) de a înțelege interacțiunea Clienților și a Utilizatorilor cu serviciile, (3) în cazul Reprezentanților, de păstra dovezi justificative privind drepturilor tale de reprezentare.

## **5.2. 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, Vodafone 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.

#### **Temei juridic:**

- **încheierea și executarea contractului** cu tine
- conformarea cu **obligațiile noastre legale** în calitate de furnizori de servicii de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale.
- **interesul legitim** al Vodafone de a prelucra datele tale, în calitate de Utilizator, în vederea executării contractului încheiat cu Clientul

#### **(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 Vodafone.. 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.

#### **Temei juridic:**

- **încheierea și executarea contractului** cu tine
- conformarea cu **obligațiile noastre legale** în calitate de furnizori de servicii de telecomunicații de a pune la dispoziție registrul și celorlalți furnizori de servicii de informații privind abonații și registre ale abonaților.

#### **(iii) Crearea unui cont MyAccount**

În conformitate cu termenii și condițiile contractuale, Vodafone îți va crea și pune la dispoziție un cont MyAccount pentru accesarea serviciilor de comunicații electronice în rețeaua Telekom, astfel încât să gestionezi mai ușor și mai rapid relația cu Vodafone.

De exemplu, prin MyAccount poți vizualiza documentația contractuală și facturile emise sau poți face plățile lunare. Astfel, după încheierea contractului, Vodafone 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.

#### **Temei juridic:**

- **încheierea și executarea contractului** cu tine ca utilizator al MyAccount (atât în calitate de Client Consumator, cât și în calitate de Utilizator)
- **interesul nostru legitim** constând în necesitatea organizării și optimizării activității noastre, în general, inclusiv a administrării în mod adecvat a tuturor proceselor specifice furnizării de servicii și produse telecom, precum și de a îți putea oferi servicii cu valoare adăugată (add-on).

#### **(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, Vodafone ține o evidență pentru fiecare client, în care sunt documentate interacțiunile dintre companie și client sau utilizatorii serviciilor și/sau produselor Vodafone. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le ai direct cu reprezentanții Vodafone sau din acțiunile pe care le faci prin intermediul MyAccount.

De asemenea, Vodafone 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.

De asemenea, dorim să înțelegem și să anticipăm solicitările și întrebările tale în legătură cu serviciile de comunicații electronice în rețeaua Telekom pe care le utilizezi. În acest scop, analizăm cu ajutorul metodelor statistice și matematice datele referitoare la interacțiunile și solicitările tale în legătură cu diverse evenimente legate de serviciile de comunicații electronice în rețeaua Telekom pe care le utilizezi, cum ar fi înregistrarea de costuri suplimentare, solicitări cu privire la abonament, solicitări de gestionare a contului etc. Pe baza acestora, generăm anumite predicții care ne permit să acționăm de o manieră proactivă și eficientă în relația cu tine, inclusiv să anticipăm și prevenim eventuale probleme sau nemulțumiri legate de serviciile pe care le utilizezi. Pentru a te contacta proactiv prin mijloace de comunicare electronică cum ar fi via SMS/WhatsApp/Facebook Messenger/e-mail/telefon respectiv prin afișarea de pop-up-uri utile, am implementat un sistem automatizat de machine learning care prezice nevoia ta de a primi informații suplimentare ori anumite informații despre serviciul pe care îl utilizezi și care te-ar putea interesa.

Sistemul nostru a fost antrenat să analizeze datele și să acorde un anumit scor clienților, acest scor fiind cel ce determină contactarea ta automată cu privire la anumite informații - spre exemplu: dacă sistemul constată că după ce ai primit o factură cu extra-costuri ai contactat de fiecare dată colegii noștri din call center să ceri clarificări, acesta va declanșa o acțiune automată prin care vei fi contactat proactiv și vei primi informații cu privire la costurile suplimentare; dacă sistemul observă că atunci când sunt defecțiuni temporare de rețea ai depus plângeri pe subiect, va declanșa un mesaj automat prin care vei fi anunțat imediat cu privire la aceste defecțiuni.

Modelul are la bază garanții solide pentru asigurarea corectitudinii și calității predicțiilor, cum ar fi:

- întrucât algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna modele matematice sau statistice adecvate și actualizate;
- implementăm măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea în modelul de predicție a unor date cu caracter personal incorecte sau neactualizate;
- testăm și audităm periodic instrumentele de predicție automatizată pentru a ne asigura că rezultatele permit o predicție adecvată cu privire la tine, că acestea sunt relevante și actuale scopului pentru care au fost create și pentru a ne asigura că respectăm principiile ce țin de

utilizarea acestor tehnologii, inclusiv faptul că nu creează situații discriminatorii între clienții care prezintă elemente de similitudine.

Predicțiile cu privire la tine sunt dinamice și pot fi influențate pozitiv în funcție de comportamentul tău, de exemplu dacă:

- transmiți un anumit număr de solicitări/plângeri;
- acorzi un anumit feedback; și
- ai un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la nevoile tale specifice de informare.

#### **Temei juridic:**

- **executarea contractului** cu tine în ceea ce privește asistența și gestionarea relației cu clienții;
- **interesul legitim** al Vodafone de a prelucra datele Clienților și Utilizatorilor, respectiv: (1) interesul nostru comercial de a gestiona corespunzător relația cu Clienții noștri (inclusiv prin anticiparea anumitor întrebări sau solicitări pe care le-ai putea avea în legătură cu serviciile pe care le utilizezi), precum și pentru a analiza activitatea consultantților/ angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator și de a îți putea oferi servicii cu valoare adăugată (add-on); (2) interesul nostru de a gestiona și ține evidența solicitărilor de la autorități legate de plângerile tale; (3) necesitatea îmbunătățirii structurii noastre organizaționale și a procesului de gestionare a plângerilor; (4) interesul nostru de a face schimb de date agregate cu Grupul Vodafone relaționarea cu clienții; (5) interesul nostru de a dezvolta infrastructura software și hardware în funcție de informațiile colectate din business și de la clienți; (6) interesul nostru de a gestiona în mod corespunzător activitatea de telesales;
- **consimțământul** tău, în cazurile în care vei suna în Call Center, pentru înregistrarea apelului. 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 Vodafone**

Vodafone 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.

#### **Temei juridic:**

- **obligația legală** aplicabilă operatorilor de servicii de comunicații electronice de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și a serviciilor furnizate publicului.

- **interesul legitim** al Vodafone 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 agreeat 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.

#### **Temei juridic:**

- **executarea contractului** cu tine în ceea ce privește facturarea, procesarea plăților;
- respectarea **obligațiilor legale** ale Vodafone prevăzute de legislația fiscală (emiterea facturilor), respectiv de alte reglementări conexe asistenței și gestionării relației cu clienții;
- **interesul legitim** al Vodafone, respectiv: (1) interesul nostru comercial de a executa contractul cu clientul, în ceea ce privește prelucrarea datelor Utilizatorilor, (2) interesul nostru comercial de a gestiona corespunzător relația cu Clienții noștri (inclusiv prin anticiparea anumitor întrebări sau solicitări pe care le-ai putea avea în legătură cu serviciile de comunicații electronice în rețeaua Telekom); (3) interesul nostru comercial de a organiza și desfășura activitatea de colectare și recuperare a creanțelor de o manieră optimă și eficientă, prin alegerea celei mai bune strategii în relația cu clienții și de a îmbunătăți constant strategiile de recuperare; (4) interesul nostru legitim de a include în factura ta costurile serviciilor partenerilor noștri, conform solicitării tale; (5) interesul nostru de a face schimb de date agregate cu Grupul Vodafone privind facturarea, procesarea plăților, colectarea creanțelor și relaționarea cu clienții; (6) interesul nostru de a gestiona plățile și solicitările de rambursare.

#### **(vii) Recuperarea debitelor restante**

Dacă nu ți-ai achitat la termen toate obligațiile de plată, Vodafone va încerca în primă fază să te contacteze pentru a găsi o modalitate de achitare a acestor obligații. Dorim să organizăm și să efectuăm activitatea de colectare a debitelor noastre de o manieră eficientă, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudicii suferite de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre.

Dacă la încetarea contractului nu te-ai achitat de toate obligațiile de plată și procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, Vodafone 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.

Stabilim strategia exactă de colectare/ valorificare a debitelor restante în funcție de specificul creanțelor tale și a profilului tău de client. Determinăm profilul clienților pe baza unor modele și algoritmi care utilizează date relevante pentru procesul de colectare a debitelor. În baza profilurilor generate, stabilim strategia de contactare a Clienților în vederea colectării eficiente a sumelor de plată, cum ar fi numărul și tipul de comunicări proactive transmise clienților pentru a asigura plata la scadență a sumelor datorate.

Modelul nostru a fost antrenat să analizeze datele și să acorde un anumit scor clienților, acest scor fiind determinant pentru contactarea ta automată cu privire la anumite informații - spre exemplu: pentru un anumit scor modelul va indica că ți se aplică o anumită strategie de comunicare pentru prevenirea creșterii valorii sumelor datorate - ex. ți se alocă unui robot care să te contacteze; determină nevoia de a-ți transmite un anumit număr de mesaje de reamintire.

Modelul alocă un tipar în comportamentul tău care poate fi folosit pentru ca Vodafone să aplice cea mai potrivită strategie de colectare a sumelor datorate în relația cu tine.

Menționăm că efectele propriu-zise ale modelului folosit sunt strict legate de strategia de comunicare cu tine în vederea soluționării amiabile a situațiilor în care ai sume restante către noi.

Modelul are la bază garanții solide pentru asigurarea corectitudinii și calității predicțiilor, cum ar fi:

- întrucât algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna modele matematice sau statistice adecvate și actualizate;
- implementăm măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea în modelul de predicție unor date cu caracter personal incorecte sau neactualizate;
- testăm și audităm periodic instrumentele de predicție automatizată pentru a ne asigura că rezultatele permit o predicție adecvată cu privire la tine și că acestea sunt relevante și actuale scopului pentru care au fost create și pentru a ne asigura că respectăm principiile ce țin de utilizarea acestor tehnologii, inclusiv faptul că nu creează situații discriminatorii între clienții care prezintă elemente de similitudine (ex. echipa noastră dedicată de colectare creanțe împreună cu echipa dedicată pentru dezvoltarea algoritmului analizează performanța modelului dezvoltat. Astfel, echipa de colectare creanțe monitorizează progresul strategiilor aplicate potrivit modelului și succesul acestora, generând rapoarte agregate cu privire la performanță).

Predicțiile cu privire la tine sunt dinamice și pot fi influențate de comportamentul tău, de exemplu dacă:

- ai întârzieri mari în plata facturilor în trecut, vei primi cel mai probabil mai multe mesaje de reamintire a existenței unor sume care trebuie plătite;
- ești bun platnic la zi, modelul nu va indica nevoie de a te contacta proactiv; și
- ai un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la probabilitatea nu de a-ți plăti facturile la timp.

Datele cu caracter personal pe care le putem prelucra în realizarea scopurilor de mai sus variază în funcție de circumstanțe și, în special, în funcție de tipul de eveniment (solicitări sau analize legate de Relația cu Clienții, facturare și procesare plăți, colectare debite).

#### **Temei juridic:**

- **interesul legitim** al Vodafone, respectiv: (1) interesul nostru comercial de a organiza și desfășura activitatea de colectare și recuperare a creanțelor de o manieră optimă și eficientă, prin alegerea celei mai bune strategii în relația cu clienții și de a îmbunătăți constant strategiile de recuperare.

#### **5.3. Prelucrări post-contractuale**

##### **(i) Arhivarea documentelor**

După încetarea contractului, Vodafone arhivează documentele rezultate din relația contractuală cu tine, care pot conține date cu caracter personal. Vom păstra aceste documente conform termenelor prezentate în **secțiunea 6**.

#### **Temei juridic:**

- **interesul nostru legitim** constând în necesitatea organizării și optimizării activității noastre, în general, inclusiv a administrării în mod adecvat a tuturor datelor cu caracter personal; (2) îndeplinirea obligațiilor legale la care este supus Vodafone.

##### **(ii) Transmiterea datelor către Preventel**

Vodafone 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 Vodafone.

#### **Temei juridic:**

- **interesele legitime** ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a preveni fraudele și de a-și proteja interesele financiare.

#### **5.4. 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, Vodafone 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 de consum
- date cu privire la comportamentul tău în calitate de client Vodafone - 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. În acest scop, în baza interesului nostru legitim, utilizăm un set minim de date pentru a nu-ți transmite mesaje de marketing (inclusiv oferte comerciale) care ar putea fi total irelevante pentru tine. De exemplu, atunci când avem în plan o campanie de promovare a serviciului fix de date (internet), putem lua în considerare faptul că ai deja contractat un atare serviciu de la Vodafone, astfel încât să nu te deranjăm inutil cu respectiva ofertă.

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 de comunicații electronice Telekom Vodafone**

Vrem să te ținem la curent cu cele mai bune oferte privind produsele și serviciile oferite de Vodafone (indiferent dacă în rețeaua Vodafone sau 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) și altele, doar dacă ți-ai exprimat în prealabil **consimțământul** în acest sens.
- **prin apelurile realizate de agenții de vânzare** Vodafone, operatorii umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie), care se vor realiza pe baza **interesului legitim** al Vodafone de a promova imaginea, produsele și serviciile Vodafone, dar și de a te ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Vodafone.
- **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 Vodafone; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe **interesul legitim** al Vodafone de a promova imaginea, produsele și serviciile sale, dar și de a te ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Vodafone, 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 Vodafone**

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 Vodafone din:

- industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.)
- industria retail și a bunurilor de larg consum
- industria auto
- prestări servicii (inclusiv utilități)
- pretări servicii de difuzare online, inclusiv cu conținut video, audio, jocuri, transmisiuni live (“streaming”)
- producție
- jocuri și concursuri
- campanii ONG
- industria IT
- servicii medicale
- agricultură
- construcții
- târguri și expoziții
- 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, Vodafone 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**, sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețeaua Telekom, cu taxă din alte rețele naționale)
- prin completarea formularului disponibil pe <https://mobile.telekom.ro/formularprotectia-datelor/>

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 Vodafone.

Ca urmare, dacă îți dorești ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, te rugăm să ne specifici 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 9**.

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 tombale**

Din când în când, Vodafone organizează concursuri și tombale 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.

#### **Temei juridic:**

- includerea ta în concursurile și tombalele organizate de Vodafone se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe **interesul nostru 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 (desfășurate de Vodafone și/sau prin intermediul agențiilor de cercetare a pieței).
- 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 Vodafone; 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.

#### **Temei juridic:**

- **interesul nostru legitim** constând în necesitățile noastre comerciale (1) de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre, de a înțelege interacțiunea Clienților cu serviciile/ produsele noastre, precum și modul în care putem dezvolta și îmbunătăți serviciile și produsele noastre și de a implementa funcționalități/servicii adecvate specificului clienților noștri, respectiv (2) de a măsura performanța furnizorilor noștri; interesul nostru legitim, dar și al Grupului Vodafone, de a beneficia de o înțelegere globală cu privire la toate aspectele de mai sus; interesul nostru legitim de a măsura în mod adecvat performanța agenților noștri, dacă pentru aceasta avem nevoie să prelucrăm și datele tale.

#### **(iv) Efectuarea de testări ale sistemelor IT**

Pentru îmbunătățirea activității noastre, Vodafone 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.

**Temei juridic:**

- **interesele legitime** ale Vodafone 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.

**Temei juridic:**

- **interesele legitime** ale Vodafone de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.

**(vi) Audit și analize legale**

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

**Temei juridic:**

- **interesele legitime** ale Vodafone 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.

**Temei juridic:**

- **obligațiile legale** prevăzute de legislația aplicabilă, dacă dezvăluirea este impusă de lege, sau
- **interesul legitim**, dacă dezvăluirea se bazează pe o justificare temeinică și nu există drepturi fundamentale ale persoanelor vizate care să prevaleze. De asemenea, ne bazăm pe interesul nostru legitim de a soluționa în mod adecvat disputele și litigiile, precum și de a ne apăra drepturile și interesele în cadrul respectivelor proceduri. În funcție de procedurile specifice aplicabile, poate fi necesar, de asemenea, conform legii să dezvăluim terților informații (care conțin și date cu caracter personal).

**(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.

**Temei juridic:**

- **obligațiile legale** impuse de lege și
- **interesul nostru legitim** de a soluționa litigiile sau investigațiile în care suntem implicați.

**(ix) Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare**

Dacă Vodafone 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 Vodafone, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procedurile de reorganizare sau vânzare.

**Temei juridic:**

- **interesele legitime** ale Vodafone 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.

**(x) Organizarea și optimizarea activității noastre, în general**

Generăm rapoarte, analize și statistici interne în format agregat (care nu vă identifică în mod individual). Acestea ne ajută să optimizăm și să dezvoltăm activitatea noastră în general, în special pe arile de guvernare internă și relaționare cu Clienții și partenerii noștri rapoartele, analizele și statisticile vor putea fi astfel folosite pentru scopuri financiare, de guvernare IT, optimizarea funcționării rețelei, analiza performanțelor agenților în relația cu Clienții etc.

Putem genera și rapoarte care conțin date cu caracter personal, dacă acestea sunt necesare pentru gestiunea corespunzătoare a serviciilor pe care le-ați contractat de la noi sau, după caz, a serviciilor pe care ni le oferă partenerii noștri. De exemplu, putem genera rapoarte operaționale necesare pentru alocarea echipelor de instalare și/ sau mentenanță a serviciilor fixe, pentru statusul de remediere a unor defecțiuni a serviciilor sau pentru managementul plăților și evidența abonamentelor.

Ne asigurăm întotdeauna că aceste rapoarte nu includ date care nu sunt necesare scopurilor urmărite.

**Temei juridic:**

- **interesul nostru legitim** constând în: (1) necesitatea organizării și optimizării activității noastre, în general, inclusiv a administrării în mod adecvat a tuturor proceselor specifice furnizării de servicii și produse; (2) necesitățile noastre de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre, de a înțelege interacțiunea Clienților cu serviciile/ produsele noastre, precum și modul în care putem dezvolta și îmbunătăți serviciile/ produsele noastre și de a implementa controale/măsuri adecvate, respectiv performanța angajaților/partenerilor noștri precum și managementul resurselor; (3) gestiunea internă a prestării serviciilor (de exemplu, rapoarte

necesare pentru alocarea echipelor de mentenanță cu privire la serviciile fixe, informarea ta cu privire la existența unor defecțiuni ale rețelei).

#### **(xi) Cercetări și analize statistice**

Utilizăm o gamă largă de metode de analiză, inclusiv pentru analiza unor volume mari de date, denumite generic Analize Big Data („Big Data Analytics”). Analizele Big Data reprezintă tehnici de analiză matematică aplicate pe seturi mari și variate de date pentru a detecta tipare, corelații și tendințe neidentificate până la momentul realizării acestora.

Vodafone tratează cu seriozitate modul în care sunt utilizate și gestionate Analizele Big Data. Oamenii noștri de știință în domeniul datelor sunt obligați să semneze un Cod de Etică. Aplicăm un proces strict de analiza a cazurilor care necesită verificări ale legilor privind confidențialitatea și protecția datelor înainte de începerea oricărei Analize Big Data. Aplicăm reguli stricte prin care utilizăm tehnici de anonimizare, pseudonimizare și de-identificare asupra informațiilor cu caracter personal în etapa corespunzătoare din cadrul procesului de Analiză Big Data.

De exemplu, utilizăm Analizele Big Data pentru:

- a efectua cercetări și analize statistice, inclusiv pentru a monitoriza modul în care Clienții folosesc rețelele, produsele și serviciile noastre pe o bază anonimă sau personală
- a dezvolta produse și servicii noi, în acord cu nevoile Clienților noștri
- a furniza partenerilor noștri și terților diverse rapoarte și analize statistice (exclusiv în format anonimizat/ agregat, fără a conține informații care ar putea să vă identifice ca individ) - pentru detalii, a se vedea în Anexa nr. 1. Acestea pot fi puse la dispoziția terților, cum ar fi furnizorii de conținut și agenții de publicitate sau ca parte a Vodafone Analytic.

#### **Temei juridic:**

- **interesul legitim** al Vodafone, al partenerilor Vodafone și al societății în general, determinat de nevoia (1) de a înțelege cum putem optimiza activitatea noastră sau a partenerilor noștri, (2) de a gestiona și îmbunătăți rețeaua noastră de comunicații electronice și modul în care aceasta este utilizată la nivel național și (3) de a crea servicii și produse noi sau a le îmbunătăți pe cele existente, după caz.

### **6. 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.

În general, vom păstra datele tale cu caracter personal (1) pe durata contractului încheiat cu noi, plus o anumită perioadă care poate varia de la caz la caz conform politicii noastre de retenție) sau (2) pe durata prevăzută de lege sau stabilită de o autoritate publică, în condițiile legii, sau (3) în cazul unor dispute/plângeri/investigații, până la încetarea acestora, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe) După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după caz).

De exemplu, dacă ești Clientul nostru, vom stoca informațiile tale cu caracter personal pe durata raporturilor contractuale cu noi. După încetarea contractului, Vodafone poate stoca în continuare

anumite date pentru conformarea cu reglementările financiar fiscale (de la 5 până la 10 ani), și în scopul apărării drepturilor și intereselor Vodafone în cazul unui litigiu/plângere/investigații (pe întreaga durată a termenului de prescripție aplicabil).

Dacă dorești să obții informații detaliate cu privire la perioadele de retenție aplicabile, ne poți contacta prin canalele de comunicare menționate la Secțiunea 2.

## **7. 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 Vodafone (de exemplu în scop de audit)
- Parteneri Vodafone din alte industrii cu care colaborăm, pentru transmiterea de comunicări comerciale.
- 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 Vodafone
- 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 Vodafone 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.

## **8. Transferul datelor personale în alte țări**

În general, păstrăm datele tale cu caracter personal în locațiile noastre din România.

Este însă posibil ca Vodafone să transfere datele tale atât către țări din Spațiul Economic European (SEE)\*, cât și către țări din afara SEE- căroră li s-a recunoscut un nivel de protecție adecvat printr-o decizie a Comisiei Uniunii Europene.

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

În contextul globalizării serviciilor, în anumite situații, putem transfera datele tale și în alte state decât cele indicate mai sus, spre exemplu în cazul în care 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
- 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 Vodafone 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@vodafone.com](mailto:dpo_TKRM@vodafone.com).

## **9. 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@vodafone.com](mailto:dpo_TKRM@vodafone.com), prin poștă la adresele sediului Vodafone sau prin completarea formularului de pe site: [mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor](http://mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor).

De asemenea, poți formula o solicitare verbală înregistrată în Call Center, apelând, 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. Drepturi în legătură cu procesul decizional automatizat**

Ai dreptul de a nu fi supus procesului decizional automatizat pe care îl utilizăm în activitatea noastră și de a solicita intervenția umană, utilizând canalele de comunicare puse la dispoziție de Vodafone.

### **8. Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere**

La Vodafone, 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](http://www.dataprotection.ro)).

## Anexa nr. 1

### RAPOARTE ȘI ANALIZE STATISTICE PENTRU PARTENERII VODAFONE

Furnizăm partenerilor noștri rapoarte și analize statistice (în continuare „Rapoarte și analize”) pentru a permite acestora să își optimizeze activitatea (în cazul partenerilor entități private, inclusiv cele care îndeplinesc sarcini de interes public) sau să își îndeplinească în mod responsabil și eficient sarcinile de interes public (în cazul partenerilor autorități publice).

Rapoartele și analizele pe care le furnizăm nu sunt niciodată despre persoane ca indivizi. Acestea sunt întotdeauna în format anonimizat/ agregat și nu permit în nicio situație identificarea la nivel individual; prin urmare, Rapoartele și analizele nu furnizează informații despre o persoană identificabilă.

Partenerii noștri pot fi atât autorități și instituții publice care doresc să implementeze diverse proiecte de interes public, cât și entități private (indiferent dacă desfășoară activități de interes public sau privat).

#### ***Cum generăm Rapoartele și analizele?***

Pentru întocmirea Rapoartelor și analizelor utilizăm date din rețeaua și baza noastră de date cu Clienții. Concret, utilizăm două categorii de date:

- Date de localizare în format anonimizat/ agregat - acestea îi ajută pe partenerii noștri să înțeleagă tendințele generale de mobilitate în diferite areale sau între diferite puncte de interes.
- Date demografice în format anonimizat/ agregat - cum ar fi intervalul de vârstă, genul sau județul/ localitatea de reședință, tipul telefonului (de ex. smartphone), tipul sistemului de operare al telefonului (de ex. iOS, Android).

Rapoartele și analizele vor conține date exclusiv în format anonimizat/ agregat. „Anonimizat” înseamnă că nimeni (inclusiv echipele Vodafone implicate în analiza propriu-zisă) nu poate identifica persoanele la care se referă Rapoartele și analizele, iar „agregat” înseamnă că Rapoartele și analizele vor conține exclusiv informații la nivel global/ cumulat.

De exemplu, un partener Vodafone ar putea dori să știe câte persoane tranzitează zilnic o anumită porțiune dintr-un drum public pentru a deschide un nou punct de lucru (de ex. un centru comercial, un magazin retail, o benzinărie etc.). În funcție de opțiunea și obiectivele partenerului, Rapoartele și analizele vor putea conține fie (1) informații referitoare la membrii unui grup de utilizatori, întotdeauna anonimizate la nivel de utilizator (de tipul: „utilizatorul 1 s-a aflat la ora 10:15 în locația Bușteni, utilizatorul 2 s-a aflat la ora 10:16 în locația Bușteni, [...], utilizatorul „n” s-a aflat la ora 11:30 în locația Bușteni”), fie (2) informații agregate (de tipul: „în luna iunie a anului curent porțiunea de drum dintre punctele Sinaia - Bușteni a fost tranzitată de 950.000 utilizatori” unici).

Ne vom asigura întotdeauna de faptul că, indiferent de formatul Rapoartelor și analizelor furnizate partenerilor (anonimizat sau agregat, după caz), identificarea (de către Vodafone, partenerul Vodafone sau orice alt terț) a utilizatorilor la care se referă datele din respectivele rapoarte nu va fi posibilă în nicio situație.

#### ***Cine și cum poate folosi Rapoartele și analizele?***

Rapoartele și analizele oferă informații utile privind tendințele de mobilitate care, împreună cu anumite informații demografice, permit partenerilor noștri (din domeniul public sau privat) să adopte decizii mai eficiente și să își optimizeze activitatea, în domenii precum:

- Planificarea proiectelor majore de infrastructură de transport - de exemplu, Rapoartele și analizele pot furniza informații importante privind tendințele de mobilitate și, în acest mod, pot ajuta la calibrarea și identificarea necesității de dezvoltări în infrastructura de transport rutier.
- Eficientizarea acțiunilor ce țin de administrația publică - de exemplu, Rapoartele și analizele privind zonele aglomerate și orele de vârf pot oferi primăriilor și altor autorități ale administrației publice locale informații esențiale privind alocarea eficientă a resurselor, cum ar fi a mijloacelor de transport public sau a mijloacelor de intervenție pentru utilități publice, inclusiv calibrarea frecvenței acestora în funcție de zonă și interval orar relevant.
- Extinderea și eficientizarea rețelei unui partener privat - de exemplu, Rapoartele și analizele pot furniza informații privind gradul de mobilitate în anumite areale, permițând partenerului să identifice principalele zone de interes (cu mobilitate ridicată), precum și necesarul efectiv de puncte de vânzare în arealele largi.
- Îmbunătățirea experienței de client - Rapoartele și analizele pot furniza partenerilor noștri de retail (cum ar fi marile centre comerciale) informații privind orele de vârf privind interesul pentru cumpărături, inclusiv în funcție de diverse criterii demografice (cum ar fi vârsta, sexul etc.).

***Pot să nu fiu luat în considerare în cadrul Rapoartelor și analizelor?***

Rapoartele și analizele nu permit identificarea sau contactarea ta. Poți opta totuși să nu fi luat în considerare pentru scopul acestora, după cum urmează:

- prin contactarea echipei noastre din Call Center, apelând, 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, cu taxă din alte rețele;
- prin email, la adresa [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com);
- în scris, la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.