

INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul acestei note de informare

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

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

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

1.2. Cui se adresează această notă de informare

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

1.3. Promisiunea noastră

Suntem conștienți că succesul nostru este dependent de administrarea corectă și în siguranță a datelor cu caracter personal. De aceea, TKRM depune eforturi constante pentru a menține un mediu în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate în condiții de siguranță și echitate. Mai mult, în plus față de obligațiile legale incidente pentru protecția datelor, TKRM a aderat la Regulile Corporatiste Obligatorii ale Grupului Deutsche Telekom, reprezentând angajamentul nostru suplimentar pentru grija pe care o purtăm protecției datelor și vieții private a clienților și TKRM.

2. INFORMATII DESPRE TKRM SI CUM NE PUTETI CONTACTA

Datele noastre de identificare

Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, România, cod poștal 060044, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/433/1999, CUI 11952970.

2.1. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor

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

- **Web:** <https://www.mobile.telekom.ro/formular-protectia-dator/>
- **E-mail:** dpo_TKRM@telekom.ro

Posta: la adresa sediului prezentat mai sus în **Secțiunea 2.1**

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

3. CATEGORIILE DE DATE PRELUCRATE SI SURSA ACESTORA

3.1. Categoriile de date prelucrate

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

- **Date de identificare** - precum numele și prenumele, adresa de domiciliu, data nașterii, codul numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, etc.
- **Informații privind alte adrese furnizate de dumneavoastră** - precum adresa de facturare și corespondența, adresa de livrare, etc.
- **Date de contact** - precum adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil/ fax, etc.
- **Copia actului de identitate**
- **Date de sănătate** - în cazul clienților cu dizabilități vom prelucra și date de sănătate pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de clienți planuri tarifare speciale
- **Metadatele comunicațiilor electronice** - precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor și când au fost acestea efectuate, informații privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau alta serie unică a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celulă de rețea), parametri de funcționare a produselor și serviciilor, etc.
- **Date de consum** - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet) opțiuni contractate suplimentar și cost suplimentar înregistrat
- **Date financiare** - valoarea facturilor, istoricul plăților, modalitatea de plată, etc.
- **Date de client** - precum codul de abonat, tipul și valoarea abonamentului, serie cartela SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.
- **Date din interacțiuni** - precum înregistrările unui apel pe care îl faceți către serviciile de Relații cu Clienții (de ex. 1234), notițele făcute de agenții TKRM în urma unor solicitări sau reclamații făcute de dumneavoastră, etc.
- **Date privind calificarea/ profesia** - educația, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu în cadrul unor cercetări de piață)
- **Date demografice** - precum localitatea și județul în care utilizați serviciile, sexul dumneavoastră și vârsta, etc.

- **Date deduse** – precum preferințele dumneavoastră pentru anumite servicii sau produse, comportamentul dumneavoastră de plată, etc.

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

3.2. Sursa datelor

Direct de la dumneavoastră: în general, colectăm datele cu caracter personal de la dumneavoastră atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare la domiciliu, pe website, la telefon, în MyAccount sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți.

În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra Metadatele comunicațiilor electronice a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că TKRM nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întru totul secretul comunicațiilor dumneavoastră.

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

4. SCOPURILE PENTRU CARE PRELUCRAM DATELE CU CARACTER PERSONAL

În relația pe care o aveți cu TKRM, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în patru etape: **(i) încheierea a contractului, (ii) executarea contractului, (iii) prelucrări post-contractuale și (iv) prelucrări pentru scopuri conexe.**

Refuzul dumneavoastră de a vi se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea TKRM 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 dumneavoastră

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

În cazul în care contractul se încheie prin reprezentare (de ex. cu procura), vom prelucra datele de identificare și datele de contact ale reprezentantului. Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică, bazându-se pe **interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ați putea fi supus și pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru TKRM**. În măsura în care va opuneți acestei prelucrări, TKRM își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu dumneavoastră întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

(ii) Verificări premergătoare contractării serviciilor

Verificarile premergătoare contractării serviciilor au ca scop cunoașterea clienței și reducerea garanției standard platibile la încheierea unui contract și implică **(a)** crearea unui profil de risc și **(b)** luarea unei decizii automatizate bazate pe acest profil în vederea determinării nivelului de garanție.

Astfel, înainte de a încheia un contract cu dumneavoastră, TKRM va realiza 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 dumneavoastră sau pe care le detinem din relațiile contractuale anterioare cu dumneavoastră, a informațiilor pe care le putem deduce despre dumneavoastră și a informațiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, în măsura în care detinem aceste informații, pentru această verificare putem folosi informații precum: **(a)** date de identificare (inclusiv CNP); **(b)** date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, vârsta, etc.); **(c)** date privind dispozitivul dumneavoastră (cookies); **(d)** date de consum; **(e)** date cu privire la comportamentul dumneavoastră de client al TKRM (e.g. serviciile anterioare contractate, valoarea acestora sau istoricul și comportamentul plăților); sau **(f)** date din baza de date Preventel.

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

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

Pentru achiziționarea serviciilor post-plătite sau a produselor subvenționate sau cu plată în rate, **pe baza consimțământului dumneavoastră**, TKRM va determina printr-o decizie automatizată nivelul garanției ce trebuie plătită la încheierea contractului sau al limitei de credit acordate pentru rate prin

¹ Preventel este o bază de date dezvoltată de către operatorii de telefonie, respectiv Orange, Vodafone și Telekom România. 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/ Frauda.

raportare la gradul de risc calculat conform mecanismului de mai sus. De exemplu, un astfel de mecanism poate fi benefic pentru clientii care și-au îndeplinit obligațiile de plată la timp și/ sau nu apar menționați în Preventiv întrucât astfel de criterii scad nivelul garanției.

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

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

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

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

4.2. Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului

(i) Furnizarea serviciilor și produselor

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

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

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

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

(ii) Includerea în registrul de abonați

Prin încheierea unui contract de servicii de telefonie fixă sau mobilă vom include datele dumneavoastră de contact, respectiv numele, adresa și numărul de telefon, în cadrul registrului de abonați ținut la nivelul TKRM. Aceste date pot fi interogate în mod public, de exemplu prin apel la **118011**.

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

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

(iii) Crearea unui cont MyAccount

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

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

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

(iv) Gestionarea relației contractuale

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

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

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

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

(v) Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor TKRM

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

În conformitate cu legislația în vigoare și cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asimilate unei utilizări abuzive sau anormale. De exemplu, putem verifica respectarea utilizării normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Spațiul Economic European a serviciilor în roaming pentru a depista utilizarea abuzivă a serviciilor noastre.

Prelucrările realizate în acest scop se bazează pe (a) **obligatia legala aplicabila operatorilor de servicii de comunicatii electronice de a asigura securitatea adecvata a rețelilor si a serviciilor furnizate publicului**, si pe (b) **interesul legitim al TKRM de a asigura securitatea adecvata a produselor si serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni si de a raporta orice utilizare frauduloasa sau abuziva a serviciilor si de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumularii de costuri prin utilizarea frauduloasa sau abuziva a serviciului)**.

(vi) Emiterea facturilor si plata acestora

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

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

(vii) Recuperarea debitelor restante

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

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

4.3. Prelucrari post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

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

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

(ii) Cesiunea creantelor

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

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

(iii) Transmiterea datelor catre Preventel

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

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

Aceste prelucrari se vor intemeia pe **interesele legitime ale furnizorilor de servicii de comunicatii electronice de a preveni fraudele si de a-si proteja interesele financiare**.

4.4. Scopuri conexe pentru care TKRM poate prelucra datele dumneavoastra

(i) Marketing direct

Vom folosi datele dumneavoastra cu caracter personal in activitatile realizate cu scopul promovarii imaginii noastre sau a produselor si serviciilor comercializate de TKRM. Pentru acest scop avem in vedere urmatoarele operatiuni de prelucrare:

(a) Crearea unui profil cu privire la preferintele dumneavoastra

Pentru a va pune la dispozitie oferte adaptate profilului dumneavoastra, TKRM va analiza comportamentul de client cu scopul de a intelege mai bine preferintele dumneavoastra si de a va personaliza ofertele si produsele pe baza unui profil de client. Mecanismul utilizat pentru creare de profiluri utilizeaza date precum (a) date de identificare (inclusiv CNP); (b) date demografice (precum adresa de domiciliu, etc.); (c) date privind dispozitivul dumneavoastra (cookies); (d) date de consum; sau (e) date cu privire la comportamentul dumneavoastra de client al TKRM (precum serviciile anterior contractate, valoarea acestora, etc.).

Crearea unui profil cu privire la preferintele dumneavoastra se bazeaza pe **interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor dumneavoastra si de a eficientiza activitatea de marketing**. Ne asiguram intotdeauna ca aceste prelucrari se efectueaza cu respectarea drepturilor si libertatilor dvs. si ca deciziile luate in baza acestora nu au efecte legale asupra dumneavoastra si nici nu va afecteaza similar intr-o masura semnificativa.

(b) Comunicari comerciale cu privire la produsele si serviciile TKRM

Vrem sa va tinem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele si serviciile TKRM. In acest sens, va putem trimite mesaje continand informatii generale si tematice, informatii cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ati achizitionat, informatii cu privire la oferte sau promotii. Pentru a va pune la dispozitie informatii de interes, ne vom raporta la profilul dumneavoastra de client, acolo unde este cazul, pentru a va trimite oferte adaptate nevoilor dumneavoastra.

Comunicarile comerciale vor ajunge la dumneavoastra pe mai multe canale de comunicare, dupa cum urmeaza:

- Vom trimite comunicari realizate prin sisteme automate de apelare si comunicare care nu necesita interventia unui operator uman (cum ar fi: e-mail/ SMS/ telefonic prin mesaje inregistrate/ mobile push/ webpush/ mesaje receiver TV (STB)/ etc.) doar daca v-ati exprimat in prealabil **consimtamantul** in acest sens

- Apelurile realizate prin agentii de vanzare TKRM, operatori umani si comunicari letrice (scrise pe hartie) se vor realiza pe baza **interesului legitim al TKRM de a promova imaginea, produsele si serviciile TKRM, dar si de a va tine la curent cu noutatile, promotiile sau evenimentele organizate de TKRM**
- Campaniile de promovare realizate pe platformele unor terti unde sunteti membru, de ex. publicitate pe platformele de socializare, implica transmiterea numarului de telefon sau a adresei de e-mail catre detinatorul platformei care va particulariza spatiul de publicitate cu produsele si serviciile TKRM; in acest caz, transmiterea datelor se bazeaza pe **interesul legitim al TKRM de a promova imaginea, produsele si serviciile TKRM, dar si de a va tine la curent cu noutatile, promotiile sau evenimentele organizate de TKRM**, iar afisarea publicitatii pe platforma se realizeaza conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale detinatorilor lor, in calitate de operatori independenti

(c) Comunicari comerciale cu privire la produsele si serviciile comercializate de partenerii TKRM

Acest tip de comunicari comerciale se bazeaza doar pe **consimtamantul dumneavoastra** si au in vedere situatia in care va intereseaza ofertele cu privire la produsele si serviciile comercializate de partenerii TKRM din **(i)** industria financiar-bancara si financiara non-bancara (asigurari, pensii private, etc.); **(ii)** industria retail si a bunurilor de larg consum (inclusiv utilitati); **(iii)** industria auto; **(iv)** industria aviaticii; **(v)** industria energiei (electricitate si gaz); **(vi)** industria turismului si a ospitalitatii: hoteluri, restaurante, cafelele (HORECA).

Ca urmare, daca v-ati dat consimtamantul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, TKRM va intermedia transmiterea acestor mesaje comerciale sau va putea furniza datele dumneavoastra de contact catre partenerii sai pentru ca acestia sa va contacteze in mod direct.

Consimtamantul acordat in scop de marketing direct poate fi retras oricand **(i)** prin intermediul contului MyAccount, **(ii)** telefonic, prin apelarea la numarul **1234, 021.404.1234** sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețeaua TKRM si cu tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale), **(iii)** prin completarea formularului disponibil pe <https://www.mobile.telekom.ro/formular-protectia-datelor/> sau **(iv)** in magazinele desemnate TKRM (lista actualizata a magazinelor desemnate TKRM poate fi gasita la <https://www.mobile.telekom.ro/magazine/>). Retragerea consimtamantului nu afecteaza legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar daca v-ati retras consimtamantul pentru comunicari comerciale, vom putea sa prelucram datele dumneavoastra in scopurile de marketing direct ce se bazeaza pe interesul legitim al TKRM. Ca urmare, daca va doriti ca si aceste operatiuni de prelucrare sa inceteze, va rugam sa ne specificati in mod expres dorinta dumneavoastra de a va opune si cu privire la acestea prin aceeasi cerere de retragere a consimtamantului sau printr-o solicitare separata transmisa conform **Secțiunii 8**. Solicitarea dumneavoastra va fi inregistrata imediat, insa din motive tehnice si operationale, retragerea consimtamantului si/ sau opozitia isi vor produce efectele in termen de maximum 30 de zile de la data primirii cererii.

(ii) Includerea automata in concursuri si tombole

Din cand in cand TKRM organizeaza concursuri si tombole in care va putem include in mod automat. De exemplu, astfel de actiuni promotionale ar putea fi generate de activarea unui cont MyAccount sau incarcarea unui numar preplatit din MyAccount. De obicei, atunci cand sunteti inclus intr-un astfel de eveniment, TKRM se va asigura ca va informeaza in mod corespunzator.

Includerea dumneavoastra in concursurile si tombolele organizate de TKRM se bazeaza pe **termenii si conditiile actiunilor promotionale si pe interesul legitim de a fideliza clientii TKRM**.

(iii) Imbunatatirea si dezvoltarea produselor si serviciilor noastre

Analizam modul in care utilizati si interactionati cu produsele si serviciile noastre pentru a analiza experienta dumneavoastra si pentru a afla unde si cum ne putem imbunatati serviciile si produsele. Analizele noastre se pot realiza **(a)** intr-un mod direct, prin contactarea dumneavoastra, pentru a va solicita opinia, de ex. prin intermediul sondajelor sau studiilor de piata, dar si **(b)** intr-un mod indirect prin care analizam informatiile din sistemele noastre IT cu privire la felul in care sunt utilizate serviciile si produsele in rețeaua TKRM. De exemplu, putem analiza informatii pentru a identifica perioadele de varf astfel incat sa ne asiguram ca rețelele sunt dimensionate corect si exista alocate suficiente resurse de trafic.

Aceste prelucrari se vor intemeia pe **interesele legitime ale TKRM de a masura performanta si functionalitatea serviciilor noastre si de a le imbunatati prin raportare la experientele avute de dumneavoastra**.

(iv) Efectuarea de testari ale sistemelor IT

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

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

(v) Anonimizarea si pseudonimizarea datelor

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

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

Prelucrările realizate in vederea anonimizării sau pseudonimizării datelor se vor intemeia pe **interesele legitime ale TKRM de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal**.

(vi) Audit si analize legale

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

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

(vi) Raportari catre autoritati

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

(vii) Litigii si investigatii

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

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

(ix) Fuziuni, achizitii si alte procese de reorganizare

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

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

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

5. DURATA DE PASTRARE A DATELOR DUMNEAVOASTRA CU CARACTER PERSONAL

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

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

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

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

- Societati din Grupul Deutsche Telekom (de exemplu in scop de audit)
- Parteneri TKRM din alte industrii cu care colaboram pentru transmiterea de comunicari comerciale conform **Secțiunii 4.4. pct. (i) lit. c)**
- Alior Bank (pentru serviciile Telekom Banking)
- Furnizori de servicii si produse comercializate sau distribuite de TKRM (de exemplu atunci cand veti cumpara Norton Antivirus, vom trimite datele dumneavoastra catre NortonLifeLock Inc.)
- Furnizori de servicii call-center si asistenta clienti
- Alti furnizori de servicii/ retele de comunicatii electronice (de exemplu pentru interconectare sau cand utilizati serviciile in roaming)
- Integratori de servicii cu valoare adaugata
- Banci si procesatori de plati
- Agentii de recuperare creante si entitati cesionare de creante
- Societati care ofera servicii de posta/curierat
- Furnizori de servicii IT
- Subcontractori ai TKRM
- Furnizori de registre de abonati (exceptand cazul in care nu ati dorit sa fiti inclus)
- Consultanti externi, precum avocati, auditori, experti, etc.
- Parteneri/agenti/francizati TKRM care comercializeaza produse si servicii in numele Telekom Romania
- Agentii de publicitate (de exemplu pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societati de sondare si cercetare de piata
- Furnizori de servicii de plata
- Entitati ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, precum Preventel, atunci cand nu sunt achitate debite restante sau cand am identificat o frauda

De fiecare data cand va fi cazul unui astfel de transfer, TKRM se va ingriji sa nu furnizeze mai multe date decat sunt necesare pentru indeplinirea scopului si se va asigura sa reglementeze contractual obligatiile privind protectia datelor in sarcina destinatarilor care primesc datele dumneavoastra.

7. TRANSFERURI DE DATE CU CARACTER PERSONAL IN TARI TERTE

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

- Deciziile Comisiei Europene care atribuie țărilor din afara UE sau SEE un caracter adecvat al nivelului de protecție a datelor cu caracter personal
- Clauze contractuale standard, emise de către Comisia Europeană, pe care le utilizăm în contractele cu furnizorii de servicii pentru a ne asigura că transferul datelor cu caracter personal în afara Spațiului Economic European se desfășoară în conformitate cu legislația aplicabilă
- 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 și în cazul în care legislația unor țări nu s-a ridicat la standardul UE.

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

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

Alături de promisiunea făcută pentru protecția datelor dumneavoastră, vrem să vă precizăm că dumneavoastră beneficiați și de anumite drepturi pe care le puteți exercita prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor conform **(i) Secțiunii 2.2.** (web, e-mail, posta), **(ii)** prin formularea unei solicitări scrise în magazinele desemnate TKRM (lista actualizată a magazinelor desemnate TKRM poate fi găsită la <https://www.mobile.telekom.ro/magazine/>) ori **(iii)** printr-o solicitare verbală înregistrată în call center apelând **021.404.1234, 1234** sau **0766.12.1234** (apel gratuit din rețeaua TKRM și cu tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale).

8.1. Dreptul de acces

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

8.2. Dreptul la rectificarea datelor

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

8.3. Dreptul la ștergerea datelor

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

8.4. Dreptul la restricționarea prelucrărilor

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

8.5. Dreptul la opoziție

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

8.6. Dreptul la portabilitatea datelor

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

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

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

Data: _____

Numele: _____

Semnatura²: _____

² Semnatura olografa este necesară numai pentru completarea în format fizic. În format digital se poate aplica o semnătură electronică. Pentru celelalte cazuri prezentul formular poate fi dovedit prin alte metode, precum soluții digitale de semnare (de exemplu prin semnarea pe tabletă) sau apelurile înregistrate.