

# Politică de Confidențialitate

## 1. Actualizări aduse politicii noastre de confidențialitate

Această politică de confidențialitate („**Politică de Confidențialitate**”) este actualizată periodic; de fiecare dată când facem o modificare, o vom afișa pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy) și vă vom informa în mod corespunzător. Prezenta Politică de Confidențialitate este aplicabilă începând cu data de 15 martie 2021.

## 2. Aplicabilitate

Această Politică de Confidențialitate explică modul în care colectăm, utilizăm și prelucrăm în orice alt fel datele dvs. cu caracter personal atunci când utilizați produsele și serviciile noastre, precum și website-ul nostru.

De fiecare dată când utilizați aplicațiile noastre mobile (spre exemplu, My Vodafone, My Vodafone Fix & TV, Vodafone Secure Net etc.), participați la campanii promoționale sau vă abonați la/ achiziționați diverse servicii / produse pe care le oferim (individual sau împreună cu partenerii noștri) vor deveni incidente și alte condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal („**Politici de Confidențialitate Speciale**”). Pentru evitarea oricărui dubiu, Politicile de Confidențialitate Speciale se vor aplica în completarea prezentei Politici de Confidențialitate. În caz de discrepanță între prevederile acestei Politici de Confidențialitate și cele ale Politicilor de Confidențialitate Speciale, prevederile Politicilor de Confidențialitate Speciale vor prevala.

Această Politică de Confidențialitate vizează și se adresează următoarelor categorii de persoane:

### a) Clienții Consumatori (i.e. acționând în afara unei activități profesionale)

**Sunt incluși în această categorie** abonații serviciilor Vodafone - persoane fizice care doresc să contracteze sau au contractat deja un serviciu de la Vodafone în calitate de consumatori, precum și orice alt potențial Client ce acționează în calitate de consumator cărui îi adresăm ofertele sau comunicările noastre comerciale. Această categorie include, de asemenea, foștii Clienți Vodafone care acționează în calitate de consumatori, precum și orice clienți (acționând în calitate de consumatori) ai oricărei entități sau afaceri pe care o achiziționăm sau o controlăm.

### b) Clienții Business

Sunt incluși în această categorie **abonații serviciilor Vodafone care doresc să contracteze sau au contractat deja un serviciu / produs de la Vodafone 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.), **precum și orice potențial Client Business cărui îi adresăm ofertele sau comunicările noastre comerciale. Această categorie include foștii Clienți Business, precum și orice client business al unei entități sau afaceri pe care o achiziționăm sau o controlăm.**

**Dacă nu se prevede expres altfel, orice referire de o manieră generică la „Clienți” în prezentul document se va considera ca fiind făcută atât la Clienții Consumatori, cât și la Clienții Business.**

### c) Reprezentanții Clienților

**Sunt incluse în această categorie persoanele fizice care acționează în calitate de reprezentanți legali sau, după caz, convenționali, precum și persoanele de contact din cadrul unor potențiali, actuali sau foști Clienți ai Vodafone, după caz.**

### d) Utilizatorii

**Sunt incluse în această categorie persoanele fizice care accesează, utilizează sau beneficiază în orice alt mod de serviciile Vodafone fără a avea calitatea de Client.**

Vă vom considera Utilizator dacă sunteți: a) un angajat al unui Client **Business care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a contractării unui serviciu Vodafone de către Clientul Business**, b) o rudă sau o altă persoană fizică care

**beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a contractării unui serviciu Vodafone de către un Client Consumator, c) sau orice persoană fizică care navighează pe site-urile web ale Vodafone și / sau aplicațiile mobile specifice Vodafone (spre exemplu, My Vodafone, My Vodafone Fix & TV, Vodafone Secure Net etc.) sau care accesează sau interacționează în alt mod cu paginile noastre de pe platformele de socializare.**

### 3. 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.

Sediul nostru social: Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România. Suntem înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J40/9852/1996 cu denumirea de Vodafone Romania S.A.

### 4. Cum ne puteți contacta?

Opinia dvs. este importantă pentru noi – dacă aveți orice întrebări cu privire la Politica noastră de Confidențialitate puteți:

- să ne trimiteți un e-mail prin intermediul opțiunii Asistentă disponibilă pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). sau direct la adresele Relații Clienți dedicate: [persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com) și [persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com);
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală \*222, 0372022222;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre.

De asemenea, puteți contacta direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

### 5. Principiile noastre

Vodafone și-a luat angajamentul ferm de a vă 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.

Am inclus principalele noastre Angajamente de Confidențialitate [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy) în Centrul nostru de Confidențialitate. Scopul nostru este să ne asigurăm că aceste angajamente se aplică în tot ceea ce facem.

### 6. Informații de bază

#### 6.1. Ce date cu caracter personal prelucrăm?

În funcție de tipul de produse și servicii pe care le achiziționați și/ sau utilizați, de modul în care ați utilizat produsele și serviciile și, în general, de modul în care ați interacționat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucrăm în calitate de operator de date cu caracter personal includ:

a) **Date de Identificare**, spre exemplu:

- Numele și prenumele, cetățenia, adresa, codul numeric personal, date de identificare din pașaport, copia documentului de identitate, sexul, data nașterii și semnătura dvs., date privind calitatea de reprezentant/ împuternicit al Clientului Consumator; sau
- Datele dvs. de identificare fiscală și identificatori unici similari – dacă acționați în calitate de Client Business **persoană fizică**; spre exemplu, codul de identificare fiscală;

- b) Date de Contact**, spre exemplu adresa dvs. de domiciliu sau reședință, numărul dvs. de telefon fix și/sau mobil (inclusiv numărul de contact menționat în contractul dvs. sau în interacțiunea cu agenții noștri), precum și adresa dvs. de e-mail;
- c) Date de Cont**, spre exemplu numărul de client, tipul abonamentului, valoarea abonamentului, numărul cartelelor SIM activate, informații cu privire la planul tarifar, ciclul de facturare, facturile emise, plățile efectuate și istoricul plăților, servicii cu valoare adăugată (add-on) pe care le-ați contractat, portabilitate, data semnării contractului, status marital;
- d) Date Financiare**, spre exemplu venitul dvs., informații cu privire la cardul dvs. de credit/ debit, informații cu privire la contul dvs. bancar și alte informații bancare, solicitări de rambursare și statusul acestora, informații privind motivele de solicitare a rambursării plăților;
- e) Date privind Solvabilitatea**, spre exemplu, comportamentul și istoricul de plată, detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, facturi emise de alți furnizori de servicii similare și, după caz, dovada plății respectivelor sume;
- f) Date privind calificarea**, spre exemplu profesia sau ocupația (spre exemplu, în cazurile în care acționați în calitate de Reprezentant sau persoană de contact pentru un Client Business);
- g) Date privind dispozitivul**, spre exemplu tipul dispozitivului, producătorul dispozitivului, numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil), ICCID (id-ul cardului de circuit integrat), adresa MAC (care identifică placa de rețea), informații tehnice în legătură cu dispozitivele utilizate pentru serviciile TV (cum ar fi, modelul și ID-ul mediabox-ului, ID-ul smartcard-ului pentru furnizarea serviciilor TV, diagonala TV etc.);
- h) Date de pe dispozitiv**, spre exemplu adresa IP, date colectate de aplicațiile folosite, status rețea;
- i) Date de Trafic**, spre exemplu numărul apelat, ora și durata apelului, consumul (ex., numărul de min/SMS), tipuri de SMS-uri transmise (standard, număr special etc.), utilizarea rețelei, evenimente privind traficul de date și jurnale de activități;
- j) Date de Localizare**. Localizarea în baza Datelor de Localizare va putea fi:
- Exactă - în cazul locației furnizate de dispozitiv (Geo-locția dispozitivului, stabilită pe baza informațiilor colectate cu ajutorul serviciilor de localizare a dispozitivului utilizatorului: GPS, A-GPS, wifi), **sau**
  - Mai puțin exacte spre exemplu, (i) localizare bazată pe datele din rețeaua noastră de comunicații electronice (Geo-locția dispozitivului dvs. stabilită pe baza informațiilor colectate de sistemele rețelei noastre de comunicații electronice) sau (ii) localizare bazată pe IP (Geo-locția stabilită pe baza adresei dvs. de IP), sau (iii) codul poștal sau denumirea unei localități sau a unui oraș;
- k) Date privind Managementul Valorii Clienților**, spre exemplu (i) preferințele dvs. pentru anumite produse, servicii și activități specifice stilului dvs. de viață, (ii) informații de fidelizare a clienților (calitatea de membru, puncte acumulate etc.), (iii) date privind statusul de client (dacă ați mai fost clientul nostru sau dacă sunteți un client preluat), (iv) date privind serviciile contractate de la alți operatori (cum ar fi denumirea operatorului, perioada contractuală, grila TV a serviciului existent, viteza de internet, prețul abonamentului);
- l) Date de Navigare pe Internet**, spre exemplu categoriile de site-uri web pe care ați navigat pe telefonul mobil, dispozitivul mobil sau computer (spre exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri);
- m) Date colectate de cookie-uri și tehnologii similare**. Pentru detalii va rugăm accesați politica de cookies Vodafone: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>
- n) Date de Autentificare** – parole, sugestii și informații de securitate similare folosite pentru autentificare și acces la conturi și servicii;
- o) Date privind Relația cu Clienții**, spre exemplu (i) notițe sau înregistrări ale unui apel telefonic cu serviciul de relații cu clienții, sau o corespondență de live chat/e-mail, (ii) detalii cu privire la reclamațiile, întrebările, solicitările legate de contract sau feedbackul dvs., (iii) cereri de acces la datele dvs. cu caracter personal și alte cereri de exercitare a drepturilor dvs. conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal, (iv) alte înregistrări ale interacțiunilor dvs. cu noi, indiferent de suport (notițe, înregistrări etc.), inclusiv durata medie a acestora, (v) informații privind nivelul dvs. de satisfacție raportat la serviciile noastre și/sau ale altor furnizori de servicii de pe piață, (vi) înregistrări video ale interacțiunii dvs. cu agenții noștri din magazine;
- p) Date privind interacțiunea cu serviciile**, spre exemplu (i) detalii cu privire la utilizarea de către dvs. a serviciilor sau produselor noastre, inclusiv cu privire la accesarea anumitor secțiuni sau aplicații, programe TV, (ii) informații cu privire la defecțiuni ale rețelei, serviciilor sau produselor, precum și alte evenimente care pot afecta produsele și serviciile noastre, (iii) informații privind programele TV vizionate (de exemplu, posturile și programele urmărite, ora la care ați vizionat conținutul și durata de vizionare), (iv) detalii privind serviciile terților accesate prin intermediul serviciilor noastre (de exemplu, dacă utilizați serviciile TV prin mediabox dedicat putem colecta informații statistice și agregate privind utilizarea aplicațiilor: dacă au fost utilizate, când și cât timp au fost utilizate).
- q) Date Deduse**. Această categorie include datele generate sau deduse de noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs., indiferent de sursa acestora (respectiv, obținute direct de la dvs., din interacțiunea cu produsele și serviciile noastre sau din surse externe, după caz). Spre exemplu, putem anticipa preferințele dvs. sau arile dvs. de interes pe baza produselor/ serviciilor Vodafone la care sunteți abonat până în prezent, putem genera profiluri privind solvabilitatea (după caz, nominale sau pseudonimizate);
- r) Date privind starea de sănătate**. Respectiv datele din certificatele medicale ce atestă tipul și gradul dizabilităților dvs. necesare pentru a ne conforma obligațiilor noastre în calitate de operatori de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale;
- s) Date pentru instalarea tehnică a produselor și serviciilor**, cum ar fi dovada proprietății cu privire la locația unde se solicită instalarea serviciului (actul de proprietate, facturi de utilități), acordul privind accesul pentru instalarea serviciilor la locație etc.

## 6.2. Temeiurile în baza cărora vă prelucram datele

Vodafone va prelucra datele dvs. în temeiul:

- Încheierii contractului, la cererea dvs. și executării contractului cu dvs.; spre exemplu, pentru a vă permite folosirea serviciilor noastre prelucram date precum numerele pe care le apelezi, consumul de minute/SMS-uri.
- Interesele legitime ale Vodafone, cum ar fi spre exemplu: asigurarea securității rețelei și datelor dvs., prevenirea fraudelor, îmbunătățirea serviciilor noastre. De fiecare dată când ne bazăm pe acest temei ne vom asigura că evaluăm interesele noastre de business și că acestea nu depășesc drepturile dvs.
- Conformarea cu obligații legale specifice, incluzând spre exemplu: cerințe contabile și fiscale obligatorii care impun reguli specifice, precum păstrarea anumitor documente, pentru o anumită perioadă de timp;
- Acordul dvs, când Vodafone nu se bazează pe alt temei. Acordul dvs. poate fi retras oricând.

## 6.3. De unde obținem datele dvs.?

Putem obține datele dvs. cu caracter personal:

- (a). **Direct de la dvs.**, respectiv (i) când ne furnizați în mod direct informațiile, fie în scris (de ex. prin completarea unui formular), fie verbal (de ex. ca urmare a convorbirii telefonice cu dvs.) sau (ii) prin examinarea interacțiunii pe care o avem cu dvs. Spre exemplu, vom obține datele dvs. cu caracter personal atunci când: (i) cumpărați, vă abonați la sau utilizați oricare dintre produsele și serviciile noastre, (ii) utilizați rețeaua noastră de comunicații electronice, (iii) vă abonați să primiți comunicări comerciale sau alte oferte și informații din partea noastră sau a partenerilor noștri, (iv) ne contactați prin diverse canale, sau solicitați informații sau oferte cu privire la un produs sau serviciu; (v) participați la concursuri, tombola sau diverse studii și analize organizate sau sponsorizate de Vodafone sau în parteneriat cu Vodafone, (vi) vizitați sau navigați pe website-urile și/sau aplicațiile mobile Vodafone.

Atunci când primim datele direct de la dvs. vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și că se referă la dvs. Vom depune eforturi rezonabile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că vă aparțin, iar în situația în care vom avea suspiciuni că ne transmiteți date incorecte, incomplete sau că folosiți 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 vă aparțin.

În orice caz, vom considera că datele pe care le obținem direct de la dvs. sunt actuale atât timp cât nu le-ați actualizat personal sau, după caz, nu ați solicitat modificarea lor prin canalele de comunicare menționate la punctul 4 al Politicii de Confidențialitate. Totodată, vă informăm că derulăm campanii de actualizare a datelor în mod regulat, ca de exemplu prin apeluri telefonice sau la momentul semnării unui contract de servicii Vodafone.

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

**Sursele externe** din care putem obține datele dvs. includ:

- **Surse publice**, spre exemplu site-uri web sau pagini de socializare, baze de date publice (inclusiv baza de date a Registrului Comerțului, baza de date a Ministerului de Finanțe, Monitorul Oficial, portaluri ale instanțelor de judecată etc.).
- **Terțe entități private**, anume: (i) partenerii Vodafone (de la care ați achiziționat abonamentul sau ați cumpărat produse și servicii Vodafone, respectiv furnizorii de servicii cu valoare adăugată de la care vine solicitarea de încărcare a contului), (ii) brokerii de date (companii care oferă spre vânzare baze de date cu caracter personal), (iii) agenții de prevenire a fraudelor sau alți participanți la acorduri de prevenire a fraudelor (spre exemplu, operatorii din industria telecom care sunt parte la sistemul Preventel), (iv) furnizorii sau contractanții noștri (inclusiv prestatori de servicii de asigurări pentru produsele și serviciile noastre, prestatori de servicii financiare – spre exemplu, pentru finanțarea achiziției produselor și serviciilor noastre), (v) Clienții Business – atunci când acționați în calitate de Reprezentant sau persoana de contact al acestora; (vi) agenții pentru sondaje și studii de piață, spre exemplu nr. dvs. de telefon și feedbackul cu privire la serviciile/produsele telecom; (vii) furnizori de servicii financiare, spre exemplu în contextul activării funcționalității de direct debit; (viii) furnizori de servicii de poștă sau curierat, spre exemplu cu privire la statusul livrării, sau confirmări de primire; (ix) agenții de colectare a debitelor și pentru recuperarea creanțelor;
- **Societățile din Grupul Vodafone** (inclusiv entități achiziționate sau controlate de noi sau de Grupul Vodafone).
- **Autorități sau instituții publice**, spre exemplu în contextul unor investigații judiciare, solicitări ale instanțelor de judecată, solicitări legate de plângerile depuse de dvs. (caz în care putem afla anumite informații despre dvs.).
- **Persoanele care vă reprezintă sau ne contactează în numele dvs.**

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

- Nivelul la care primiți 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 dvs.; spre exemplu, când folosiți telefonul mobil, păstrăm o evidență care include numărul apelat ori faptul că ați trimis un SMS/MMS, durata, data apelului. Aceleași date sunt păstrate atunci când primiți un apel/mesaj. Nu păstrăm însă o copie a conținutului apelurilor/mesajelor dvs.

## CUM FOLOSIM DATELE DVS.?

### 7. Dacă sunteți un Client (Client Consumator sau Client Business - persoană fizică), inclusiv un Client potențial

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

#### 7.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE)

Înainte de încheierea unui contract cu dvs. (în calitate de Client nou sau fost Client) **privind serviciile și produsele noastre mobile**, vom efectua anumite verificări pentru a ne asigura că sunteți eligibil pentru a achiziționa respectivele produse sau servicii.

Detalii privind modul în care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal în acest caz (inclusiv temeiurile juridice pe care ne bazăm în acest caz) sunt incluse în [Anexa nr. 1](#)

De asemenea, **pentru serviciile fixe (TV, internet în bandă largă și telefonie fixă digitală)**, utilizăm **Date de Cont** – anume adresa de instalare (i.e. adresa la care se dorește furnizarea serviciului) pentru a verifica existența unor datorii pentru serviciile furnizate la respectiva locație sau încadrarea locației într-o categorie de locații cu acces condiționat la servicii, indiferent de identitatea Clientului care a generat datoria. Dacă identificăm astfel de datorii, în funcție de situația dvs. particulară (de exemplu, situația plăților în calitate de Client al nostru pentru alte servicii, situația plăților la alți furnizori etc.), putem solicita plata în avans a serviciilor pentru o anumită perioadă.

**Temei juridic pentru serviciile fixe:** încheierea și executarea contractului nostru cu dvs. în bune condiții, evitând acumularea/datorarea de sume din partea dvs. în acest context.

#### 7.2. Încheierea, modificarea, reînnoirea contractelor | Furnizarea serviciilor și produselor noastre | Menținerea parametrilor tehnici

Prelucrăm datele dvs. cu caracter personal, direct sau prin partenerii noștri (societăți de servicii de telesales, agenții și dealeri) în vederea încheierii, modificării sau reînnoirii contractelor privind furnizarea produselor și serviciilor. Acest scop include:

- Pregătirea produselor și serviciilor pe care le-ați achiziționat de la noi și informarea privind statusul comenzii dvs.
- Procesarea comenzilor sau a solicitărilor dvs. de modificare a contractelor existente.
- Furnizarea produsului sau serviciului. Aici ar putea fi incluse și alte servicii neacoperite în mod specific de contractul pe care l-ați încheiat cu noi, de exemplu servicii care utilizează Date de Localizare.
- Instalarea tehnică a echipamentelor necesare funcționării produsului sau serviciului.
- Verificarea și remedierea defecțiunilor identificate.
- Transmiterea de mesaje sau informări privind modificările caracteristicilor produselor sau serviciilor pe care le utilizați (inclusiv așa-numitele "mesaje funcționale"). Acestea pot include informații cu privire la modificarea termenilor și condițiilor aferente produselor și serviciilor noastre sau, după caz, întreruperea, expirarea sau suspendarea unor servicii, migrarea tehnică a unor servicii, încetarea contractului, precum și informații privind soldul, situația contului, sau oferirea de bonusuri sau alte beneficii gratuite (inclusiv maniera de accesare sau gestionare a acestora).

Prelucrăm, de asemenea, date cu caracter personal pentru realizarea unor scopuri specifice legate de furnizarea serviciilor noastre în condiții optime, cum ar fi:

- Protejarea rețelelor noastre și gestionarea volumelor de apeluri, mesaje text și alte utilizări ale rețelelor noastre. De exemplu, identificăm perioadele de vârf astfel încât să încercăm și să ne asigurăm că rețelele pot gestiona volumul de la orele respective.
- Îmbunătățirea experiențelor dvs. de roaming, pentru a ne asigura că ne îndeplinim angajamentele noastre în legătură cu utilizarea echitabilă, pentru depistarea și soluționarea cazurilor de utilizare frauduloasă a rețelelor noastre (și a rețelelor de roaming ale partenerilor noștri) și pentru soluționarea problemelor tehnice, în cazul în care vă confrunțați cu așa ceva.
- Gestionarea, măsurarea, dimensionarea și alocarea nevoilor de trafic în rețeaua noastră.

- Întocmirea de diverse rapoarte și evidențe pentru gestionarea adecvată și eficientă a serviciilor, inclusiv pentru mentenanța și restabilirea acestora conform parametrilor agreeți prin contractul de servicii (de exemplu, rapoarte necesare pentru alocarea echipelor de mentenanță cu privire la serviciile fixe, informarea dvs. cu privire la existența unor defecțiuni ale rețelei etc.).

Pentru realizarea celor de mai sus, Vodafone utilizează date cu caracter personal, care includ 1. **Date de Identificare**, 2. **Date de Contact**, 3. **Datele de Cont**, 4. **Date privind dispozitivul dvs.**, 5. **Date de Trafic**, 6. **Date de pe Dispozitiv**, 7. **Date de Localizare**, 8. **Date de Autentificare**, 9. **Date privind Relația cu Clienții**, 10. **Date privind interacțiunea cu serviciul**, 11. **Date necesare pentru instalarea tehnică a serviciilor fixe**, 12. **Date privind dovada reprezentării**; 13. **Date de Sănătate**, în cazul Clienților cu dizabilități pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de Clienți planuri tarifare speciale.

Informații detaliate despre modul în care utilizăm și gestionăm rețeaua noastră și datele privind traficul sunt incluse în: (i) Procedura de măsurare și gestionare trafic disponibilă aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/proceduri-de-masurare-si-gestionare-traffic/index.htm> și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf)

#### **Temei juridic:**

- **Încheierea și executarea contractului cu dvs.**
- 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 asigura capacitatea tehnică a rețelei noastre, cât și de a asigura calitatea produselor și serviciilor noastre.
- **permisiunea dvs.** pentru datele privind starea dvs. de Sănătate și alte documente suplimentare pe care ni le furnizați pentru identificarea dvs.

### **7.3. Facturare și procesarea plăților | Asistența și Gestionarea relației cu Clienții | Gestionarea creanțelor**

#### **7.3.1. Facturarea, procesarea plăților și gestionarea creanțelor**

Acest scop include următoarele:

- Să vă emitem facturi pentru utilizarea produselor și serviciilor noastre, sau să vă percepem sumele corecte ori după caz, să vă rambursăm sumele solicitate la cerere;
  - Să vă permitem plata facturilor prin direct debit;
  - Să vă includem în factura de servicii și produse Vodafone contravaloarea serviciilor furnizate de partenerii noștri prin aplicații pe care le utilizați (ex. Netflix, HBO & HBO GO, Cinemax etc.);
  - Să vă contactăm în cazul în care informațiile de facturare pe care ni le-ați furnizat sunt pe cale să expire sau nu putem primi o anumită plată, pentru a clarifica situația și, dacă este cazul, pentru a obține noi date de facturare;
  - Să procesăm plățile pentru produsele/ serviciile pe care le achiziționați;
- și
- Să organizăm și să efectuăm activitatea de colectare a debitelor noastre, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudicii suferite de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre. În acest scop, putem (i) să vă contactăm periodic prin SMS, apelare, e-mail sau prin poștă/curier, utilizând Datele de Contact pe care le deținem despre dvs. (inclusiv prin utilizarea numărului de telefon alocat dvs. sau a oricăror alte date de contact din contractul de servicii), (ii) să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care ni le datorati, (iii) să cesionăm debitele pe care ni le datorati către o terță entitate de colectarea a creanțelor (caz în care putem de asemenea furniza respectivelor entități toate datele necesare pentru respectivele activități de colectare a creanțelor).

#### **7.3.2. Asistența și gestionarea relației cu Clienții**

Acest scop include următoarele:

- Să vă informăm cu privire la sumele datorate Vodafone, data scadenței, penalitățile de întârziere aplicate și/sau alte consecințe ale nerespectării contractelor pe care le-ați încheiat cu noi;
- Să răspundem oricăror întrebări sau solicitări pe care le puteți avea cu privire la rețeaua, produsele sau serviciile noastre, inclusiv serviciile/ produsele pe care le-ați achiziționat de la noi.
- Să vă transmitem mesaje privind serviciile pe care le-ați contractat sau de care beneficiați în mod gratuit (așa-numitele "mesaje funcționale"). Dorim să vă ținem informați cu privire la diverse aspecte ce țin de produsele și serviciile pe care le-ați contractat, de exemplu cu privire la modificarea termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, expirarea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul sau alte beneficii pe care vi le putem acorda;



- Să înțelegem și anticipăm solicitările și întrebările dvs. în legătură cu serviciile Vodafone pe care le utilizați. În acest scop, analizăm cu ajutorul metodelor statistice și matematice datele referitoare la interacțiunile și solicitările dvs. în legătură cu diverse evenimente legate de serviciile Vodafone pe care le utilizați, 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 dvs., inclusiv să anticipăm și prevenim eventuale probleme sau nemulțumiri legate de serviciile Vodafone pe care le utilizați. Pentru a vă contacta proactiv fie via SMS/e-mail/telefon respectiv a afișării de popup-uri utile, am implementat un sistem automatizat de machine learning care prezice nevoia dvs. de a primi informații suplimentare ori anumite informații din partea noastră.

Astfel, am decis să utilizăm anumite date care vă privesc (**Date de cont, Date privind Relația cu Clienții, Date cu privire la Managementul Valorilor Clienților și Date despre dispozitiv**) în vederea prezicerii nevoii dvs. de a fi contactat de către noi. Sistemul nostru a fost antrenat să analizeze datele și să acorde un anumit scor clienților, acest scor fiind cel ce determină contactarea dvs. automată cu privire la anumite informații – spre exemplu: dacă sistemul constată că după ce ați primit o factură cu extra-costuri ați contactat de fiecare dată colegii noștri din call center să cereți clarificări, acesta va declanșa o acțiune automată prin care dvs. veți fi contactat proactiv și veți primi informații cu privire la costurile suplimentare; dacă sistemul observă că atunci când sunt defecțiuni temporare de rețea ați depus plângeri pe subiect, va declanșa un mesaj automat prin care veți fi anunțați imediat cu privire la aceste defecțiuni.

Efectele propriu-zise ale modelului folosit sunt strict de comunicare proactivă a dvs.

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 dvs., 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 dvs. sunt dinamice și pot fi influențate pozitiv în funcție de comportamentul dvs., de exemplu dacă:

- transmiteți un anumit număr de solicitări/plângeri;
- acordați un anumit feedback; și
- aveți un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la nevoile dvs. specifice de informare.

Ca parte a serviciului nostru de Relații Clienți, conversația telefonică cu consultanții noștri poate fi înregistrată. În cazul în care continuați apelul, vom considera că avem acordul dvs. pentru înregistrarea convorbirii. Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile menționate la punctul 4 din prezenta informare.

### **7.3.3. Gestionarea creanțelor**

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.

În acest scop, vom putea:

- să vă contactăm periodic prin SMS, apelare, e-mail sau prin poștă/curier, utilizând Datele de Contact pe care le deținem despre dvs. (inclusiv prin utilizarea numărului de telefon alocat dvs. sau a oricăror alte date de contact din contractul de servicii sau alte surse),
- să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care ni le datorați,
- să cesionăm debitele pe care ni le datorați către o terță agenție de colectarea a creanțelor (caz în care putem de asemenea furniza respectivelor entități toate datele necesare pentru respectivele activități de colectare a creanțelor),

Stabilim strategia exactă de colectare/ valorificare a debitelor restante în funcție de specificul creanțelor dvs. și a profilului dvs. de client.

Determinăm profilul clienților pe baza unor modele și algoritmi care utilizează date relevante pentru procesul de colectare a debitelor (Date principale privind Contul, Date privind Relația cu Clienții, Date Financiare, Date privind dispozitivul). 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 dvs. automată cu privire la anumite informații – spre exemplu: pentru un anumit scor modelul va indica că vi se aplică o anumită strategie de comunicare pentru prevenirea creșterii valorii sumelor datorate – ex. vă alocă unui robot care să vă contacteze; determină nevoia de a vă transmite un anumit număr de mesaje de reamintire.

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

Menționăm că efectele propriu-zise ale modelului folosit sunt strict de strategie de comunicare cu dvs. în vederea soluționării amiabile a situațiilor în care aveți 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 dvs. 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 dvs. sunt dinamice și pot fi influențate de comportamentul dvs., de exemplu dacă:

- aveți întârzieri mari în plata facturilor în trecut, veți primi cel mai probabil mai multe mesaje de re-amintire a existenței unor sume care trebuie plătite;
- sunteți bun platnic la zi, modelul nu va indica nevoie de contactare proactivă a dvs.; și
- aveți un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la probabilitatea nu de a vă 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).

În mod normal, datele cu caracter personal pe care le prelucrăm în aceste cazuri includ: 1. **Date de Identificare**, 2. **Date de Contact**, 3. **Datele de Cont**, 4. **Date de Autentificare**, 5. **Date Financiare**, 6. **Date privind dispozitivul dvs.**, 7. **Date de Dispozitiv**, 8. **Date de Trafic**, 9. **Date de Localizare** (în general, cele determinate pe baza informațiilor pe rețeaua de comunicații), 10. **Date privind Relația cu Clienții** (inclusiv produse add-on, produs de bază, informații privind portabilitatea dvs., tipul de abonament), 11. **Date privind Managementul Valorii Clienților** (în general, pentru a calcula reducerile de care veți beneficia, de exemplu punctele de loialitate sau pentru a anticipa întrebările sau solicitările dvs. legate de serviciul Vodafone pe care îl utilizați), 12. **Date Deduse** (în special pentru asistența și gestionarea relației cu Clienții), 13. **Date privind Solvabilitatea**, 14. **Date privind starea de Sănătate**, furnizate din proprie inițiativă de dvs.

#### **Temei juridic:**

- **executarea contractului** cu dvs. în ceea ce privește facturarea, procesarea plăților, precum și Asistența și Gestionarea Relației cu Clienții;
- 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 gestiona corespunzător relația cu Clienții noștri (inclusiv prin anticiparea anumitor întrebări sau solicitări pe care le-ați putea avea în legătură cu serviciile Vodafone), precum și pentru a analiza activitatea consultantilor/ angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator și de a vă putea oferi servicii cu valoare adăugată (add-on); (2) interesul nostru de a gestiona și ține evidența solicitărilor de la autorități legate de plângerile dvs.; (3) necesitatea îmbunătățirii structurii noastre organizaționale și a procesului de gestionare a plângerilor; (4) 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, inclusiv de a actualiza Datele dvs. de Contact în sistemele noastre; (5) interesul nostru legitim de a include în factura dvs. costurile serviciilor partenerilor noștri, conform solicitării dvs.; (6) interesul nostru de a face schimb de date agregate cu Grupul Vodafone privind facturarea, procesarea plăților, colectarea creanțelor și relaționarea cu clienții; (7) interesul nostru de a gestiona plățile și solicitările de rambursare; (8) interesul nostru de a dezvolta infrastructura software și hardware în funcție de informațiile colectate din business și de la clienți; (9) interesul nostru de a gestiona în mod corespunzător activitatea de telesales; (10) interesul nostru de a identifica în mod adecvat clienții și preveni eventualul acces neautorizat la date.

- **permisiunea dvs.**, atunci când ne furnizați din proprie inițiativă Date privind Starea dvs. de Sănătate.

## 7.4. Îmbunătățirea produselor și serviciilor

Dorim să ne îmbunătățim continuu serviciile și produsele pe care vi le oferim. Pentru aceasta, analizăm serviciile și produsele noastre, precum și interacțiunea sau experiența dvs. cu acestea. Mai exact, ne propunem:

- Să înțelegem modul în care sunt utilizate rețelele, produsele și serviciile noastre. În acest fel urmărim să analizăm, să dezvoltăm, să îmbunătățim calitatea rețelei de comunicații electronice, să dezvoltăm produse și servicii mai interesante și/ sau mai relevante pentru dvs. (inclusiv produsele/serviciile la nivelul întregului grup), dar și să personalizăm produsele și serviciile noastre (inclusiv să vă transmitem recomandări personalizate pentru utilizarea corespunzătoare și eficientă a aplicațiilor noastre);
- Să înțelegem performanțele în furnizarea serviciilor de roaming și, în special, să evaluăm dacă serviciile de roaming și produsele aferente funcționează în parametrii corespunzători, sau dacă sunt necesare îmbunătățiri;
- Să înregistrăm și să analizăm calitatea serviciilor pe care le primiți – de exemplu, înregistrăm defectiunile de rețea sau servicii și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de rețea sau alte servicii;
- Să înțelegem nevoia de asistență din partea noastră și să vă contactăm proactiv pentru a vă furniza informații pe care le solicitați în mod frecvent de la noi (ex. să vă reamintim de facturi, să vă anunțăm cu privire la deficiențele rețelei).

Pentru îndeplinirea obiectivelor indicate mai sus vom prelucra, ca regulă, date în format anonimizat sau agregat (după caz).

În mod excepțional, putem prelucra și date care ar putea să conducă în cele din urmă la identificarea dvs., dacă prelucrarea este strict necesară pentru îndeplinirea obiectivelor de mai sus. Aceste date se referă la: 1. **Date de cont** (spre exemplu numărul de client, tipul abonamentului, valoarea abonamentului, informații cu privire la planul tarifar, ciclul de facturare, facturi emise, plățile efectuate și istoricul plăților, servicii cu valoare adăugată (add-on), portabilitate, data semnării contractului); 2. **Date de contact** (spre exemplu, numărul de telefon, adresa de email); 3. **Date de Trafic** (spre exemplu, date privind utilizarea rețelei și evenimente de rețea, jurnale de activități); 4. **Date privind dispozitivul dvs.** (spre exemplu, tipul și producătorul dispozitivului, calitatea imaginii, diagonala TV, numărul IMEI, informații tehnice î legătură cu dispozitivele privind serviciile TV - cum ar fi, modelul și ID-ul mediabox-ului, ID-ul smartcard-ului pentru furnizarea serviciilor TV); 5. **Date de Localizare** (spre exemplu, locația bazată pe rețea și locația bazată pe IP sau pe sistemul de poziționare globală (GPS) sau prin identificarea stâlpilor de telefonie mobilă din apropiere și a hotspoturilor Wi-Fi în cazul în care vizionați pe un dispozitiv mobil); 6. **Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre**, (spre exemplu, informații despre modul în care vizionați emisiunile TV, respectiv date cu privire la conținutul vizionat de dvs., durata de vizionare și acțiunile pe care le-ați efectuat, spre exemplu, dacă ați activat funcțiile de pauză vizionare, înregistrare, derulare rapidă, evidența utilizării aplicațiilor pe care le accesați în meniul TV și a frecvenței utilizării acestora, etc.); 7. **Date privind Relația cu Clienții**, spre exemplu istoricul dvs. de solicitări, plângeri, feedbackul furnizat; 8. **Date deduse**; 9. **Date cu privire la Managementul Valorilor Clienților** (date statistice cu privire la serviciile altor operatori, date privind loialitatea dvs. și punctajele aferente); 10. **Date Financiare**, spre exemplu venitul dvs.; solicitări de rambursare și statusul acestora; motivația solicitării rambursării banilor; 11. **Date privind Solvabilitatea**, spre exemplu, comportamentul și istoricul de plată.

### Temei juridic:

- **interesul nostru legitim** constând în necesitățile noastre comerciale de (1) 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 dvs.;
- **permisiunea dvs.** de a efectua cercetări, studii și analize de piață atunci când (1) implicăm agenții de cercetare a pieței, dacă rezultatele pe care le primim conțin date cu caracter personal, respectiv (2) sondajele au loc prin canalele de comunicare pentru care ați optat ori sunt în legătură cu produsele/serviciile desfășurate de partenerii noștri, respectiv pentru informațiile captate prin apeluri înregistrate.

## 7.5. Marketing | Personalizarea ofertelor și comunicărilor comerciale

## Comunicări comerciale

Dorim să vă utilizăm Datele de Contact pentru a vă ține la curent cu privire la produsele și serviciile (a) Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone și (b) ale partenerilor noștri comerciali (inclusiv societățile din Grupul Vodafone) și, mai general, pentru a vă promova brandul și activitatea Vodafone și/ sau a celorlalte entități sus-menționate.

În acest context, este posibil:

- să vă transmitem buletine informative, materiale publicitare (de tip *white-paper*) sau alte materiale similare.
- să vă invităm să participați la sondaje.

să vă transmitem sau, după caz, să vă informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale.

### *1. Produsele și serviciile Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone*

Vă putem contacta prin:

- **mijloace de comunicare electronice**, precum telefon (apeluri automate și/ sau apeluri cu operatori umani), e-mail sau orice alt tip de poștă electronică (SMS, MMS, RCS etc.), și/ sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

**Temei juridic:**

- În cazul în care ați avut/aveți un abonament la noi (indiferent de tipul de serviciu contractat), ne vom baza pe **permisiunea dvs.** pentru a vă transmite astfel de comunicări comerciale pe canalul sau canalele pe care ni le-ați indicat.
- În cazul în care ați achiziționat de la noi o cartelă SIM preplătită (Client de servicii preplătite), **interesul legitim** recunoscut de legislația protecției datelor în sectorul comunicațiilor electronice de a utiliza numărul de telefon obținut de la dvs., pentru a vă transmite SMS-uri cu comunicări comerciale referitoare la produse/ servicii similare ale Vodafone. **Vă vom informa în prealabil cu privire la o astfel de intenție, oferindu-vă posibilitatea de a vă opune primirii unor astfel de comunicări.**

### *2. Produsele și serviciile partenerilor Vodafone*

Dorim să vă informăm cu privire la produsele și serviciile partenerilor noștri despre care credem că ați putea fi interesat. Partenerii noștri desfășoară activități în următoarele industrii / domenii de activitate:

- Industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.);
- Industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități);
- Industria auto;
- Prestări servicii;
- Producție;
- Industria ospitalității: hoteluri, restaurante, cafenele (HORECA).

În acest sens, vă vom utiliza Datele de Contact pentru a vă transmite comunicări comerciale prin:

- **mijloace de comunicare electronice**, precum telefon (apeluri automate și/ sau apeluri cu operatori umani), e-mail sau orice alt tip de poștă electronică (SMS, MMS, RCS etc.), și/ sau
- **push notification**, și/ sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

**Temei juridic:** permisiunea dvs. pentru primirea unor astfel de comunicări.

**Dacă vă veți retrage consimțământul pentru toate canalele de comunicare sau pentru comunicări privind un anumit tip de serviciu/produse pe care îl furnizăm, nu veți mai primi comunicări comerciale de la noi.**

## Personalizarea ofertelor și comunicărilor comerciale

Dorim să personalizăm interacțiunea cu dvs. și să venim către dvs. cu oferte și comunicări comerciale cât mai adaptate nevoilor și preferințelor dvs., indiferent că vorbim de oferte sau comunicări comerciale ale produselor și serviciilor noastre sau ale partenerilor noștri, online, via poștă/curier sau în magazin.

În acest scop, în funcție de **permisiunea dvs.** privind tipurile de date pe care să le utilizăm, realizăm profiluri pe baza cărora stabilim cum interacționăm cu dvs. și ce produse sau servicii vă promovăm, anume:

- **Profiluri simple:** realizate pe baza Datelor de Contact sau a datelor care au legătură cu utilizarea serviciului și

interacțiunea cu noi (cum ar fi Date de Cont, Date privind dispozitivul, Date de Solvabilitate, Date Deduse, **Date** privind interacțiunea cu serviciile, Date privind Relațiile cu Clienții, Date privind Managementul Valorii Clienților. Practic, utilizăm date rezonabil necesare pentru a nu vă deranja cu oferte/ comunicări irelevante pentru dvs. și pentru a ne eficientiza activitatea de marketing și interacțiunea cu dvs.

- **Profiluri pe baza Datelor de Trafic și Datelor de Localizare**
- **Profiluri pe baza Datelor de Navigare pe Internet**

**Temei juridic:** permisiunea dvs. pentru realizarea de profiluri.

### **Publicitate online adaptată intereselor dvs.**

Dacă am obținut **permisiunea dvs.**, vom colecta informații privind categoriile de website-uri pe care ați navigat pe dispozitivul mobil sau pe computer (de exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri). Nu păstrăm un istoric al site-urilor accesate. Deținem aceste informații pentru un interval foarte scurt necesar pentru a face aceste corelări. Utilizăm informațiile privind interesele manifestate de dvs. pentru publicitatea noastră personalizată.

Publicitatea personalizată poate fi efectuată prin site-uri ale Grupului Vodafone, sau site-uri ale altor organizații partenere. De asemenea, putem combina și corela datele colectate prin intermediul cookie-urilor sau al altor tehnologii similare cu alte date pe care le deținem.

**Pentru detalii, vă rugăm să consultați Politica de Utilizare a Cookie-urilor**, disponibilă la: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm> (aceasta explică modalitatea de control a cookie-urilor, inclusiv modul în care vă puteți opune colectării și prelucrării datelor prin aceste tehnologii).

Vă rugăm să aveți în vedere faptul că renunțarea la publicitatea online adaptată intereselor dvs. nu înseamnă că nu se vor mai afișa reclame, ci doar că reclamele nu vor mai fi personalizate.

**Temei juridic:** permisiunea dvs. pentru realizarea unei astfel de evaluări a preferințelor prin intermediul tehnologiilor cookies și a tehnologiilor similare.

### **Controlul permisiunilor pentru activități de marketing**

**Puteți controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru activitățile de Marketing și datele pe care le utilizăm pentru a personaliza aceste comunicări prin:**

- **accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul <https://www.vodafone.ro/privacy-contact>, sau**
- **apel la \*567, \*222, sau**
- **accesarea MyVodafone (versiunea web sau aplicația mobilă).**
- **prin accesarea aplicației mobile My Vodafone Fix & TV (pentru servicii fixe).**
- **cu ocazia fiecărei comunicări comerciale pe care o efectuăm în temeiul interesului nostru legitim (pentru servicii fixe)**

### **Reguli speciale privind ofertarea clienților cu produse și/ sau servicii fixe preluate de la UPC (internet, telefonie fixă și TV)**

**Detaliile cu privire la aceste reguli speciale privind ofertarea clienților cu produse și/ sau servicii fixe preluate de la UPC (internet, telefonie fixă și TV) sunt incluse în [Anexa nr. 2](#).**

### **Cercetare și analiză**

Utilizăm o gamă largă de metode de analiză, inclusiv pentru analiza unor volume mari de date, denumite generic *Sisteme de analiză Big Data (Big Data Analytics)*. *Sistemele de analiză Big Data* reprezintă tehnici de analiză matematică, în cadrul cărora se utilizează seturi mari și variate de date pentru a detecta corelații și tendințe neidentificate până la momentul analizei.

Vodafone tratează cu seriozitate modul în care sunt utilizate și gestionate *Sistemele de analiză Big Data*. Aplicăm un proces strict cu privire la cazurile de utilizare, care impune ca, înainte de inițierea oricărui proces de analiză, să se verifice conformarea cu legislația privind protecția datelor. Aplicăm reguli stricte prin care se asigură faptul că informațiile cu caracter personal sunt pseudonimizate sau, după caz, anonimizate în etapa corespunzătoare din cadrul procesului.

**Temei juridic:** **interesul legitim** al Vodafone determinat de nevoia de a înțelege cum putem optimiza activitatea societății noastre, de a gestiona și îmbunătăți rețeaua noastră de comunicații electronice și modul cum aceasta este utilizată la nivel național și de a crea servicii și produse noi sau a le îmbunătăți pe cele existente, după caz.

## **Studii de piață și sondaje de opinie**

Desfășurăm activități de cercetare a pieței (inclusiv studii sau sondaje) cu privire la modul în care Clienții utilizează rețelele, produsele și serviciile noastre ori ale unor furnizori de servicii concurenți, în care datele utilizate pentru cercetare (input data) sau cele rezultate din cercetare (output data) pot fi atât anonime, cât și date cu caracter personal. Atunci când efectuăm activități de cercetare a pieței, putem utiliza servicii ale agențiilor de cercetare a pieței. În toate cazurile, ne vom asigura că utilizăm date cu caracter personal (fie ca bază a analizelor – *input data*, fie ca rezultat al acestora – *output data*) numai dacă utilizarea este necesară pentru îndeplinirea obiectivului propus. Datele pe care le primim de la agențiile de cercetare a pieței sunt apoi corelate cu Date de Identificare, Date de Cont, Date privind Managementul Valorii Clienților, Date privind Relația cu Clienții, Date deduse, Date despre dispozitiv pentru a înțelege particularitățile dvs. ca respondent la sondajele pe care le desfășurăm.

Datele cu caracter personal pe care le putem prelucra în realizarea celor de mai sus includ: 1. **Date cu privire la Managementul Valorilor Clienților** (precum date cu privire la servicii prestate de alți operatori, date privind loialitatea, de când sunteți clienți, specificul dvs. ca client, etc.) 2. **Date de Identificare**, 3. **Date de Cont**, 4. **Date privind Relația cu Clienții**, 5. **Date deduse**, 6. **Date despre dispozitiv**.

### **Temei juridic:**

- **Interesul legitim al Vodafone** (1) de a evalua gradul de satisfacție a clienților și mijloacele de sporire a acestuia, (2) de a identifica potențiale mecanisme de optimizare a rețelei, produselor și serviciilor noastre, precum și (3) de a identifica noi oportunități de marketing.
- **Permișiunea dvs.** atunci când:
  - (1) vă transmitem sondaje prin mijloace proprii sau prin intermediul agențiilor de cercetare a pieței terțe, în funcție de canalul pentru care ați optat;
  - (2) sunteți de acord ca rezultatele cercetării să poată fi transmise Vodafone.

## **7.6. 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 ariile 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 telecom, așa cum sunt acestea descrise în această Politică; (2) necesitățile noastre comerciale 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 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 dvs. cu privire la existența unor defecțiuni ale rețelei).

## **7.7. Securitate I Prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor și rețelelor I Prevenirea și gestionarea fraudelor și incidentelor**

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal pentru a asigura securitatea rețelei de telecomunicații și a serviciilor/ produselor noastre, precum și pentru a depista și a vă proteja împotriva utilizării frauduloase, necorespunzătoare sau abuzive a rețelei, precum și a produselor și serviciilor noastre.

Putem folosi datele dvs. cu caracter personal pentru a asigura funcționalitatea și performanța soluțiilor tehnice pe care le utilizăm în activitatea noastră și pentru a relua furnizarea normală a serviciilor.

Sistemele noastre detectează în mod automat și semnalizează evenimentele care ar putea constitui utilizări

necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor și rețelelor noastre sau, după caz, care ar putea afecta securitatea rețelei și a serviciilor noastre, generează alerte și determină în mod automat luarea de acțiuni specifice. De exemplu, atunci când sistemele detectează că SIM-ul dvs. a fost utilizat pentru a iniția sau primi apeluri / SMS-uri prin mijloace automate (cum ar fi roboți de telefonice sau roboți de mesagerie chat) contrar utilizării permise prin contract, acestea vor genera o alertă și, ca regulă, vor suspenda utilizarea serviciului sau, după caz, vor întrerupe chiar furnizarea serviciilor către dvs.

De asemenea, în cazul în care detectăm comportamente suspecte sau anormale de utilizare a serviciilor (inclusiv în cazul utilizării serviciilor fixe sau mobile cu depășirea anumitor plafoane privind costurile suplimentare), în funcție de context vă putem solicita plata în avans a serviciilor, ori chiar putem suspenda temporar abonamentul sau, după caz, tipul de apeluri care generează respectivele costuri, pentru a investiga cauza acestora și a lua măsurile adecvate pentru acest context.

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal pentru a combate și eventualele fraude cu privire la crearea contului dvs., încheierea frauduloasă a unui contract, care pot avea loc în contextul furnizării serviciilor/produselor noastre.

Informații detaliate privind aceste aspecte pot fi găsite în: (i) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor (aplicabile Clienților Business) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf) și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabile Persoanelor Fizice – Consumatori (aplicabile Clienților Consumatori) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370551.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370551.pdf), iar cele pentru furnizarea serviciilor prepay disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v520009.pdf?v=1](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v520009.pdf?v=1). În ceea ce privește serviciile preluate de la UPC, puteți găsi detalii în Termenii și Condițiile disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v664725.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v664725.pdf).

Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe și, ca regulă, ar putea viza (fără ca enumerarea să fie limitativă): 1. **Date de Cont**, 2. **Date de identificare**, 3. **Date de pe dispozitiv**, 4. **Date de Autentificare**, 5. **Date deduse**, 6. **Date privind starea de sănătate** 7. **Date de Trafic** (de exemplu numărul apelat, durata, data și ora apelului, jurnale de activități, numărul cardului SIM), 8. **Date cu privire la dispozitivul dvs.** (de exemplu, numărul IMEI), 9. **Date de Localizare** (locatie bazată pe rețea), 10. **Date de Autentificare** (spre exemplu, parole), 11. **Date Financiare**, 12. **Date de Cont**, 13. **Date privind Relația cu Clienții**, 14. **Date privind Managementul Valorii Clienților**.

#### **Temei juridic:**

- **obligația legală** aplicabilă operatorilor serviciilor de telecomunicații de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și serviciilor furnizate publicului,
- **executarea contractului cu dvs.** și
- **interesul legitim al Vodafone** de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, preveni și raporta orice utilizare frauduloasă, necorespunzătoare sau abuzivă a serviciilor și de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri suplimentare prin utilizarea frauduloasă a serviciului).

### **7.8. Gestionarea încălcărilor procedurilor interne | Relația cu autoritățile | Soluționarea disputelor și litigiilor**

Putem prelucra datele dvs. cu caracter personal în mod incidental, dacă ne sunt necesare în contextul unor investigații privind maniera de respectare a procedurilor noastre interne.

De asemenea, prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pentru a ne proteja împotriva fraudelor, a ne apăra drepturile (inclusiv dreptul de proprietate) sau pentru a proteja interesele clienților noștri, în contextul unor litigii sau dispute potențiale sau existente în care putem fi implicați, indiferent de natura acestora și de autoritatea în fața căreia se derulează. În cadrul acestor proceduri, putem primi sau comunica terților datele dvs. cu caracter personal (de ex. instanțe, autorități publice, părțile din dispută, avocați) sau poate fi necesar să dezvăluim informațiile dvs. pentru a ne respecta obligația legală de a răspunde solicitărilor venite din partea autorităților. Vom furniza datele dvs. cu caracter personal doar dacă, după o evaluare temeinică, considerăm că avem obligația legală de a proceda astfel.

#### **Temei juridic:**

- **obligația legală**, 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).

## 7.9. Fuziuni și achiziții

Dacă suntem implicați într-o tranzacție de drept societar (de exemplu, fuziune, divizare sau vânzare a afacerii), vom transmite către sau, după caz, vom primi de la entitățile implicate datele dvs. cu caracter personal.

Transferăm/primim datele dvs. cu caracter personal și cu scopul integrării bazelor de date cu clienții societăților implicate în tranzacție; În acest scop, transferăm societăților implicate în tranzacție anumite Date de Contact, Date de Cont sau alte date ce țin de dvs. ca Client pentru a identifica în mod corect la o adresă de instalare clientul ambelor societăți implicate în tranzacție și și pentru integrarea bazelor de clienți în contextul în care dumneavoastră sunteți deja client al celeilalte societăți implicate în tranzacție.

În contextul unei tranzacții societare planificate (de ex. în care noi sau Grupul Vodafone cumpărăm sau vindem o afacere), putem folosi (inclusiv comunica părții implicate în tranzacție) datele dvs. cu caracter personal pentru a identifica și planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și eventuale îmbunătățiri ale serviciilor în contextul respectivei tranzacții societare. De exemplu, putem comunica sau obține anumite date ale clienților, precum, Date de Contact, Date de Cont (de ex. tipul de abonament utilizat), Date privind Solvabilitatea (de ex. date și valori ale plăților datorate sau primite). Ca regulă aceste informații vor fi transmise/primite în formă pseudonimizată sau anonimată.

În toate cazurile, vom comunica sau prelucra suplimentar (după caz) datele cu caracter personal numai în baza unei analize adecvate și a unor măsuri de reducere a riscurilor pentru a ne asigura că nu sunt drepturi fundamentale prevalente ale persoanelor vizate care ar putea să fie afectate.

**Temei juridic: interesul legitim** al Vodafone și/sau al entității terțe (parte la tranzacție) de a identifica, planifica și implementa cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date când este cazul și eventuale îmbunătățiri de servicii.

## 7.10. Conformarea cu cerințe legale și de reglementare specifice

Prelucrăm (inclusiv comunicăm) datele dvs. cu caracter personal dacă este necesar pentru a ne conforma unor cerințe de reglementare (la nivel național sau la nivelul Uniunii Europene), inclusiv cele impuse de legislația din domeniul comunicațiilor electronice – ex. prelucrarea Datelor de Sănătate ale persoanelor cu dizabilități.

Datele cu caracter personal pe care le putem prelucra în realizarea celor de mai sus variază în funcție de circumstanțe și, în special, în funcție de solicitările primite de la autorități.

**Temei juridic:**

- conformarea cu **obligațiile legale**, și/sau
- **interesul legitim** al Vodafone de a adresa și gestiona cerințele legale relevante aplicabile Vodafone (dacă respectiva cerință legală nu impune în mod specific prelucrarea de către Vodafone a anumitor date cu caracter personal, dar realizarea obiectivului implică prelucrarea respectivelor date).

## 7.11. Procese decizionale automatizate

În anumite situații, utilizăm **decizii individuale automatizate** care produc *efecte juridice* cu privire la dvs. sau care ar putea *să vă afecteze în mod similar într-o măsură semnificativă*. În linie cu prevederile art. 22 din Regulamentul General pentru Protecția Datelor, vom utiliza decizii individuale automatizate doar dacă:

- Sunt necesare pentru încheierea sau executarea contractului cu noi sau o altă entitate (după caz);
- Sunt autorizate de legislația națională sau a Uniunii Europene care prevăd măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor dvs. legitime;
- Se bazează pe permisiunea dvs.

**Beneficiați de o serie de drepturi în legătură cu deciziile individuale automatizate pe care le luăm.** Aveți dreptul (1) să vă exprimați punctul de vedere, și/ sau (2) să contestați decizia automatizată, și/ sau (3) sau să solicitați intervenție umană. În cazul în care solicitați intervenția umană, decizia (automatizată) va fi revizuită de personalul nostru specializat care va putea modifica sau ajusta decizia (după caz).

Procesele noastre în care utilizăm *decizii individuale automatizate* includ:



### 7.11.1 Verificări precontractuale privind eligibilitatea (VPE) pentru serviciile și produsele mobile

Atunci când efectuăm VPE pentru servicii și produse mobile, ne bazăm pe decizii automatizate. Detaliile privind prelucrările de date pentru scopul VPE, în special (i) ce tipuri de date utilizăm și temeiul juridic pe care ne bazăm, (ii) cum utilizăm respectivele date pentru deciziile automatizate; (iii) de ce sunt aceste date relevante pentru deciziile pe care le luăm; și (iv) cum ar putea să vă afecteze respectivele decizii, sunt incluse în [Anexa nr. 1](#).

### 7.11.2 Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare a serviciilor și rețelelor

Utilizăm sisteme și dispozitive automate pentru detectarea și protecția împotriva utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor sau a rețelelor noastre. Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe. Am putea prelucra: 1. **Date de Trafic** (de exemplu, numărul apelat, durata, data și ora apelului, jurnale de activități, numărul cardului SIM), 2. **Date cu privire la dispozitivul dvs.** (de exemplu, numărul IMEI), 3. **Date de localizare** (locație bazată pe rețea), 4. **Date de Autentificare** (spre exemplu, parole), 5. **Date Financiare**, 6. **Date de Cont**, 7. **Date privind Relația cu Clienții**, 8. **Date privind Managementul Valorii Clienților**.

Sistemele noastre (1) înregistrează în mod automat evenimentele care ar putea constitui utilizări necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor și rețelelor noastre, (2) generează alerte privind evenimentele suspecte, și (3) determină în mod automat luarea de acțiuni specifice. De exemplu, atunci când sistemele detectează că SIM-ul dvs. a fost utilizat pentru a iniția sau primi apeluri / SMS-uri prin mijloace automate (cum ar fi roboți de telefonie sau roboți de mesagerie chat) contrar utilizării permise prin contract, acestea vor genera o alertă și, ca regulă, vor suspenda utilizarea serviciului sau, după caz, vor întrerupe chiar furnizarea serviciilor către dvs.

Informații detaliate sunt incluse în: (i) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor (aplicabile Clienților Business) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf) și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabile Persoanelor Fizice – Consumatori (aplicabile Clienților Consumatori) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370551.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370551.pdf), iar cele pentru furnizarea serviciilor prepay disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v520009.pdf?v=1](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v520009.pdf?v=1)

**Temei juridic: executarea contractului** - sistemele noastre automate ne asistă în procesul de detectare a fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare a serviciilor sau a rețelei noastre de comunicații și, prin urmare, în exercitarea corespunzătoare a drepturilor noastre din contractul de servicii încheiat cu dvs.

## 8. **Dacă sunteți Reprezentantul unui Client Business (persoană juridică)**<sup>1</sup>

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

### 8.1 **Încheierea și executarea contractului | Facturare și procesarea plăților | Asistența și gestionarea relației cu Clienții**

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal ținând cont de calitatea dvs. de Reprezentant al Clientului Business. Prin urmare:

- a) Vom prelucra **Datele dvs. de Identificare** (de exemplu, nume, prenume, ocupație/ funcție, semnătură) pentru a încheia contractul cu Clientul Business, în cazul în care veți acționa ca semnatar al contractului;
- b) Vom prelucra **Datele dvs. de Contact** (de exemplu, numărul dvs. de telefon și e-mailul) dacă ați fost desemnat să acționați în calitate de persoană de contact pentru Clientul Business pe relația cu Vodafone. În acest caz, vă vom contacta pentru orice probleme legate de relația noastră comercială cu Clientul Business. Acestea pot include, de exemplu:
  - Contactare în cazul în care informațiile de facturare din baza noastră de date sunt pe cale să expire sau nu am putut încasa plata;
  - Procesarea plăților datorate de Clientul Business;

---

<sup>1</sup> Dacă sunteți Reprezentant al unui Client Consumator, vom prelucra Datele dvs. de Identificare, și Datele de Contact pentru scopul încheierii și executării contractului încheiat cu Clientul Consumator, păstrării dovezii puterilor dvs. de reprezentare, conformarea cu obligațiile noastre specifice (inclusiv asigurarea confidențialității și securității datelor) și apărarea drepturilor și intereselor Vodafone, după caz. Prelucrăm astfel informațiile dvs. în baza interesului nostru legitim de a ține evidența reprezentanților clienților și permite acestora să vă împuternicească pentru a efectua acte în numele lor, conformarea cu obligațiile noastre specifice de asigurare a confidențialității informațiilor din contul de client, respectiv gestionarea datelor clienților, precum și pentru apărarea drepturilor și intereselor noastre specifice. Corelativ, putem primi solicitări obligatorii de la autorități să dezvăluim informații privind reprezentarea, caz în care vom acționa în virtutea obligației noastre legale.

- Răspunsul la oricare întrebări / solicitări formulate de dvs. în numele Clientului Business, inclusiv gestionarea remedierii defecțiunilor sesizate. Dacă e cazul, vă vom prelucra cu ocazia apelării centrului Vodafone privind Relații Clienți (call center), unde convorbirile pot fi înregistrate; în cazul în care continuați apelul, vom considera că avem acordul dvs. pentru înregistrarea convorbirii și transcrierea acesteia (dacă va fi cazul). Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile (prin e-mail, poștă, în magazine, etc.);
- Transmiterea de mesaje privind serviciile (așa-zisele „mesaje funcționale”) cu privire la serviciile contractate de Clientul Business. În calitate de dvs. de Reprezentant al Clientului Business, dorim să vă ținem la curent cu diverse informații legate de produsele și serviciile noastre contractate de sau relevante pentru Clientul Business, de exemplu cu privire la modificarea termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, încetarea contractului, situația soldului sau alte beneficii pe care le aveți;
- Informarea cu privire la sumele datorate de Clientul Business, data scadenței, penalitățile de întârziere aplicate și/sau alte consecințe cauzate de nerespectarea de către Clientul Business a prevederilor contractuale;
- În general, organizarea, gestionarea și efectuarea activității de colectare a creanțelor noastre, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudicii suferite de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre de către Clienții Business (inclusiv de oricare dintre Utilizatorii acestora). În acest scop, putem 1. să vă contactăm periodic utilizând Datele dvs. de Contact din baza noastră de date, 2. să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care Clientul Business ni le datorează, 3. să cesionăm creanțele Vodafone împotriva Clientului Business în favoarea unor entități terțe de colectarea a creanțelor (caz în care putem, de asemenea, furniza respectivelor entități Datele dvs. de Identificare și Datele dvs. de Contact).

Pentru a contacta proactiv Clienții noștri Business fie via SMS/e-mail/telefon respectiv a afișării de popup-uri utile, am implementat un sistem automatizat de machine learning care prezice nevoia dvs. de a primi informații suplimentare ori anumite informații din partea noastră.

Astfel, utilizăm anumite date care vă privesc (**Date de cont, Date privind Relația cu Clienții**, Date cu privire la Managementul **Valorilor Clienților și Date despre dispozitiv**) în vederea prezicerii nevoii Clienților Business de a fi contactați de către noi.

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

Efectele propriu-zise ale modelului folosit sunt strict de comunicare proactivă cu Clientul Business.

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 dvs. 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.

Predicțiile cu privire la Clientul Business sunt dinamice și pot fi influențate pozitiv în funcție de comportamentul dvs./al punctelor de contact pentru entitatea pe care o reprezentați, de exemplu dacă:

- transmiteți un anumit număr de solicitări/plângeri;
- acordați un anumit feedback; și
- aveți un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la nevoile dvs. specifice de informare.

În mod normal, datele cu caracter personal pe care le prelucrăm în aceste cazuri includ: 1. **Datele dvs. de Identificare**, 2. **Datele dvs. de Contact**, 3. **Datele de Cont ale Clientului Business**, 4. **Date de Autentificare**, 6. **Date cu privire la dispozitivul dvs.**, 7. **Date de Trafic ale Clientului Business**, 8. **Date de Localizare ale Clientului Business** (în general, cele determinate pe baza informațiilor pe rețeaua de comunicații), 9. **Date privind Relația cu Clienții ale Clientului Business** 10. **Date privind Managementul Valorii Clienților ale Clientului Business** (în general, pentru a calcula reducerile de care vor beneficia, de exemplu punctele de loialitate sau pentru a anticipa întrebările sau solicitările dvs. legate de serviciul Vodafone

pe care îl utilizați), 11. **Date Deduse ale Clientului Business** (în special pentru asistența și gestionarea relației cu Clienții); 12. **Date privind Calificarea.**

#### **Temei juridic:**

- **interesul legitim (1)** de a ne desfășura și gestiona în mod corespunzător activitatea cu Clienții Business (inclusiv prin anticiparea anumitor întrebări sau solicitări pe care reprezentanții acestora le-ar putea avea în legătură cu serviciile Vodafone, asigura reînnoirea contractelor), precum și (2) pentru a analiza activitatea consultantilor/ angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator și de a vă putea oferi servicii add-on;
- **permisiunea** dvs. pentru înregistrarea convorbirilor.

## **8.2 Comunicări comerciale către Clienții Business**

### **Oferte și comunicări comerciale**

Vom folosi Datele dvs. de Contact pentru informarea Clienților Business cu privire la produsele și serviciile (a) Vodafone și (b) ale partenerilor noștri comerciali, inclusiv societățile din Grupul Vodafone și, mai general, pentru a vă promova brandul și activitatea Vodafone și/ sau a celorlalte entități sus-menționate.

Având în vedere calitatea dvs. de Reprezentant al Clienților Business, putem:

- să vă transmitem buletine informative, materiale de tip cartea albă sau alte materiale similare destinate Clientului Business;
- să vă invităm să participați la sondaje relevante pentru relația noastră cu Clientul Business;
- să vă transmitem sau, după caz, să vă informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale sau alte acțiuni de marketing similare destinate Clienților Business.

(colectiv definite în cele ce urmează "oferte și comunicări de marketing").

Având în vedere calitatea dvs. de Reprezentant al Clienților Business, este posibil să vă contactăm cu oferte și comunicări de marketing prin intermediul:

- **mijloacelor de comunicare electronică**, precum telefon (apeluri automate sau apeluri cu operatori umani), e-mail sau orice alt tip de poștă electronică (SMS, MMS, RCS etc.); și/ sau
- **push notification**; și/ sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

#### **Temei juridic:**

- Ne vom baza pe **permisiunea dvs.** pentru a transmite Clientului Business *oferte și comunicări de marketing* pentru activitatea, produsele și serviciile Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone și, respectiv, pentru activitatea, produsele și serviciile partenerilor Vodafone. **Vom pleca mereu de la premisa că permisiunile pe care ni le-ați acordat în sensul transmiterii unor comunicări de marketing destinate Clientului Business reprezintă o permisiune din partea respectivei persoane juridice de a primi aceste comunicări din partea noastră.**

### **Controlul permisiunilor pentru activități de marketing destinate Clienților Business**

**Puteți controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru activitățile de marketing destinate Clienților Business și datele pe care le utilizăm pentru a personaliza aceste comunicări prin:**

- **accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau**
- **apel la \*567, \*222, sau**
- **accesarea aplicației MyVodafone (versiunea web și de mobil).**

## **8.3 Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare a serviciilor/ rețelelor**

Pe lângă prelucrările descrise la pct. 7.7 mai sus, în cazul persoanelor juridice/profesiștilor verificăm și structura de dețineri din cadrul acestora, reprezentanții acestora și momentul numirii lor, existența unor litigii civile/penale publice care pot influența solvabilitatea. În funcție de aceste informații este posibil să cerem o garanție înainte să contractăm sau să permitem acumularea de costuri suplimentare.

**Temei juridic: interesul legitim al Vodafone** de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, preveni și raporta orice utilizare frauduloasă, necorespunzătoare sau abuzivă a serviciilor și de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri suplimentare prin utilizarea frauduloasă a serviciului) respectiv de a asigura respectarea tuturor procedurilor și regulilor interne aliniate la cadrul legal aplicabil Vodafone.

## 8.4 Alte scopuri de prelucrare a datelor Reprezentanților Clienților Business

De asemenea, vom prelucra date cu caracter personal pentru *Organizarea și gestionarea activității noastre, în general* (pentru detalii, vă rugăm să consultați Secțiunea 7.6), *Cercetare și analiză* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.5), *Relația cu autoritățile / Soluționarea disputelor și litigiilor* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.8), *Fuziuni și Achiziții* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.9), *Conformarea cu cerințe de reglementare și legale specifice* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.10). Spre deosebire de persoanele fizice și profesioniști, în cazul entităților persoane juridice (S.A., S.R.L., S.C.S. și alte entități similare), temeiul executării contractului de la Secțiunea 7.7. va fi înlocuit de **interesul legitim al nostru și al Clientului Business reprezentat de a asigura buna încheiere și executare a contractului de prestări servicii, furnizare produse.**

## 9. Dacă sunteți Utilizator

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

### 9.1. Prestarea serviciului conform celor asumate față de Client

Chiar dacă nu sunteți Clientul nostru, oricând folosiți produsele și serviciile noastre (inclusiv cele contractate de Clientul nostru), prelucram anumite date cu caracter personal:

- pentru îmbunătățirea experiențelor dvs. de roaming, pentru a ne asigura că ne îndeplinim angajamentele în legătură cu utilizarea echitabilă, pentru depistarea și soluționarea cazurilor de utilizare frauduloasă a rețelelor noastre (și a rețelelor de roaming ale partenerilor noștri) și pentru soluționarea problemelor tehnice, în cazul în care vă confrunțați cu așa ceva;
- pentru gestionarea, măsurarea, dimensionarea și alocarea nevoilor de trafic în rețeaua noastră, sistemele noastre înregistrează și prelucrează Datele de Trafic.

În acest sens, Vodafone utilizează date cu caracter personal, care includ 1. **Date de Identificare**, 2. **Date de Contact**, 3. **Date de Cont**, 4. **Date cu privire la Dispozitivul dvs.**, 5. **Date de Trafic**, 6. **Date de Localizare**, 7. **Date de Autentificare**.

Pe baza acestor informații, Vodafone generează rapoarte de gestiune agregate și statistice care nu vă identifică în mod individual. De asemenea, Vodafone poate prelua aceste date cu caracter personal și le poate anonimiza pentru a putea desfășura o analiză mai aprofundată a serviciilor noastre de roaming. Acest lucru ajută Vodafone să-și dezvolte serviciile de roaming oferite Clienților fără identificarea Utilizatorilor în mod individual.

Informații detaliate despre modul în care utilizăm și gestionăm rețeaua noastră și datele privind traficul sunt incluse în: (i) Procedurile de Măsurare și Gestionare Trafic, disponibile aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/proceduri-de-masurare-si-gestionare-traffic/index.htm> și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor, disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf).

**Temei juridic: interesul nostru legitim** de a ne îndeplini angajamentele contractuale față de Clienții noștri și pentru a ne valorifica drepturile în legătură cu aranjamentele contractuale încheiate cu Clienții noștri.

### 9.2. Asistența și Gestionarea relației cu Clienții

Aceste utilizări includ:

- Transmiterea către dvs. de mesaje cu privire la servicii. Vă vom contacta cu mesaje ale serviciului de relații cu clienții pentru a vă ține la curent cu informații actualizate despre funcționalitatea produselor și serviciilor noastre, spre exemplu cu informații privind întreruperea unor servicii sau actualizări de rețea;  
Menționăm că anumite mesaje referitoare la servicii pot fi mai curând relevante pentru Client (spre exemplu, modificările aduse termenilor și condițiilor noastre) și, astfel, pot să nu prezinte interes pentru dvs.; în acest caz, vă rugăm să nu le luați în considerare.
- Pentru a răspunde la orice întrebări și pentru a veni în întâmpinarea oricăror probleme pe care le puteți avea cu privire la rețeaua, produsele și serviciile noastre. În cadrul serviciului nostru de Relații Clienți, conversația telefonică cu consultanții noștri poate fi înregistrată. Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile (prin e-mail, poștă, în magazine, etc.).

Pentru a contacta proactiv Clienții noștri Business fie via SMS/e-mail/telefon respectiv a afișării de popup-uri utile, am implementat un sistem automatizat de machine learning care prezice nevoia Clientului Business (incluzând pe cei care

utilizează servicii contractate de acesta) de a primi informații suplimentare ori anumite informații din partea noastră.

Astfel, utilizăm anumite date care vă privesc (**Date de cont, Date privind Relația cu Clienții, Date cu privire la Managementul Valorilor Clienților și Date despre dispozitiv**) în vederea prezicerii nevoii Clienților Business de a fi contactați de către noi.

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

Efectele propriu-zise ale modelului folosit sunt strict de comunicare proactivă cu dvs.

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 dvs. 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.

Predicțiile cu privire la dvs. sunt dinamice și pot fi influențate pozitiv în funcție de comportamentul dvs./al punctelor de contact pentru entitatea pe care o reprezentați, de exemplu dacă:

- transmiteți un anumit număr de solicitări/plângeri;
- acordați un anumit feedback; și
- aveți un anumit tipar comportamental în relația cu noi care ne oferă indicii cu privire la nevoile dvs. specifice de informare.

#### **Temei juridic:**

- ne bazăm pe **interesul nostru legitim** de a furniza Utilizatorilor informații relevante și actualizate în legătură cu produsele și serviciile pe care le utilizează, precum și implementarea și desfășurarea în mod adecvat a activității de asistență și gestionare a relației cu Clienții (inclusiv Utilizatorii desemnați de Client) și analizării activității consultantilor / angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator.
- **permisiunea dvs.** pentru înregistrarea convorbirii, obținut prin continuarea apelului.

### **9.3. Personalizarea ofertelor și comunicărilor de marketing către Clienți**

Vodafone dorește să ofere Clienților săi o experiență optimă, comunicându-le informații comerciale în funcție de categoriile de interese și preferințe ale acestora. În acest scop, putem să analizăm modul în care dvs. ca Utilizatorii interacționează cu produsele și serviciile contractate de Clienții noștri. Analiza noastră va include 1. **Date de Cont**, 2. **Date de Identificare**, 3. **Date Financiare**, 4. **Date de Trafic**, 5. **Date de Localizare**, 6. **Datele de Navigare pe Internet**, 7. **Date privind Dispozitivul dvs.**, 8. **Date Deduse**.

Efectuăm aceste analize pentru a înțelege mai bine activitatea și nevoile Clienților noștri, cu scopul de a le oferi servicii / produse personalizate ale Vodafone sau ale partenerilor Vodafone (în funcție de permisiunile acordate de Clienți).

Acest lucru îl vom realiza în baza permisiunilor acordate de reprezentantul Clientului Business sau de Clientul Consumator (după caz), în calitate de beneficiari vizați ai comunicărilor comerciale. **Vom pleca de la premisa că permisiunile acordate de Clienții noștri acoperă toate numerele de telefon contractate de acești Clienți de la noi (deci inclusiv numerele de telefon alocate de Clienți Utilizatorilor).**

**Vă vom informa cu privire la permisiunile exprimate de către Client în legătură cu prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal în calitate de Utilizator al serviciilor contractate de acesta. Dacă doriți să modificați permisiunile exprimate de Client care vă privesc, vă rugăm să accesați aplicația My Vodafone sau să apelați \*567, 8222.**

**Temei juridic: permisiunile** acordate de Clientul nostru, plecând de la premisa că aceste permisiuni acoperă, de asemenea, prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor conform celor de mai sus.

#### 9.4. Cookie-uri și alte tehnologii similare

Utilizăm cookie-uri și tehnologii similare pe website-urile și aplicațiile noastre în scopuri de analiză și pentru personalizarea audienței.

Anumite cookie-uri sau tehnologii similare sunt necesare pentru funcționarea corespunzătoare a website-urilor noastre (așa-numitele „cookie-uri necesare”) sau pentru a asigura performanța acestora (așa-numitele „cookie-uri de performanță”).

De asemenea, pentru a vă oferi publicitate relevantă, utilizăm cookie-uri pentru publicitatea online adaptată intereselor dvs. (așa-numita „publicitate bazată pe interes”). Acest lucru se poate realiza pe website-urile Grupului Vodafone, altor organizații, precum și prin intermediul altor canale media online, precum site-urile de socializare.

De asemenea, putem combina și corela datele colectate prin intermediul cookie-urilor sau al altor tehnologii similare cu alte date colectate de noi.

În cazul în care nu doriți o astfel de prelucrare prin intermediul cookie-urilor și tehnologiilor similare, consultați Politica de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă la <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>. Respectiva politică explică modalitatea de control a cookie-urilor și modul în care vă puteți opune colectării și prelucrării datelor prin aceste tehnologii.

**Temei juridic:** în funcție de categoriile de cookie-uri, ne bazăm pe (i) **interesul legitim** al Vodafone de a ne asigura că serviciile noastre funcționează corespunzător (pentru „cookie-urile necesare”), sau (ii) **permisiunea** Utilizatorilor (pentru „cookie-urile de performanță” și „publicitate bazată pe interes”).

#### 9.5. Alte scopuri de prelucrare aplicabile Utilizatorilor

De asemenea, vom prelucra date cu caracter personal pentru *îmbunătățirea serviciilor noastre în baza permisiunilor Clientilor noștri* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.4), *Securitate, prevenirea fraudelor, prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor, gestiunea incidentelor* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.7), *Cercetare și analiză* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.5), *Relația cu autoritățile / Soluționarea disputelor și litigiilor* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.8), *Fuziuni și Achiziții* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.9), *Conformarea cu cerințe de reglementare și legale specifice* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.10).

Spre deosebire de persoanele fizice, în cazul utilizatorilor Clientilor Business, temeiul executării contractului va fi înlocuit de **interesul legitim al nostru și al entității juridice reprezentate de a asigura buna încheiere și executare a contractului de prestări servicii, furnizare produse în cazul Secțiunii 7.7.**

### 10. Cum și cui dezvăluim datele dvs. cu caracter personal?

Dezvăluim datele dvs. cu caracter personal către *persoane împuternicite* de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal (i.e. entități pe care le contractăm pentru a realiza diverse operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal pe seama noastră). Încheiem contracte scrise cu *persoanele împuternicite* de Vodafone prin care acestea se angajează (i) să prelucreze datele dvs. cu caracter personal doar pe baza instrucțiunilor Vodafone, respectiv (ii) să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal.

De asemenea, dacă legea ne obligă sau avem un temei legal s-o facem, putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către terțe entități care acționează în calitate de *operatori* (entități care prelucrează datele pentru scopuri proprii) sau, după caz, entități care acționează în calitate de *operatori asociați* cu noi (caz în care determinăm împreună cu acestea scopurile și/sau mijloacele de prelucrare a datelor).

Categoriile de destinatari ai datelor dvs. cu caracter personal (împuterniciți, operatori independenți, operatori asociați – după caz), includ:

- **Societățile din Grupul Vodafone**, care ne asigură suport în furnizarea serviciilor;
- **Societățile din Grupul Liberty**, care asigură servicii de suport și stocare a datelor cu caracter personal pentru furnizarea anumitor servicii preluate de la UPC (cum ar fi servicii de televiziune - digitală și analogică, internet în bandă largă și telefonie fixă);
- **Parteneri sau agenții implicate în livrarea produselor și serviciilor** pe care le comandați de la noi sau pe care le utilizați (de exemplu, curierii, furnizorii de diverse aplicații ale căror costuri sunt incluse în facturile Vodafone);
- **Parteneri pe care îi contractăm** pentru furnizarea comunicărilor comerciale sau a altor tipuri de comunicări;
- **Entități angajate să presteze servicii pentru sau, după caz, pe seama noastră, a Vodafone Limited, sau a Grupului Vodafone**,



precum: furnizori de servicii software/hardware și asistență IT; furnizori de servicii de instalare și mentenanță a echipamentelor/rețelelor; furnizori de servicii de arhivare; furnizori de servicii de leasing de personal; furnizori de servicii de printare; furnizori de servicii mentenanță servere; furnizori de servicii de call center/ telesales/ activități door-to-door;

- **Entități care gestionează sau participă la sistemele de prevenire a fraudelor.** De exemplu, în cazurile în care sunt încălcate obligații contractuale din contract (inclusiv obligații privind plățile sau politica de utilizare corectă), putem raporta aceste încălcări către Preventel (caz în care alți participanți Preventel vor avea acces la aceste date raportate);
- **Agențiile de colectare a creanțelor** – atunci când împuternicim aceste entități să colecteze în numele nostru debitele pe care ni le datorăți sau, după caz, **terțe entități de recuperare a creanțelor** – în cazurile în care cesionăm debitele pe care ni le datorăți către aceste entități (caz în care, conform contractelor de cesiune aferente, le vom transmite și datele pe care le avem despre dvs. pentru a asigura recuperarea debitelor);
- **Furnizorii de registre de abonați**, exceptând cazul în care v-ați opus să fiți incluși în astfel de registre;
- **Autorități publice și de reglementare, organisme guvernamentale, instanțele de judecată** – dacă este necesar (inclusiv dacă legea ne impune) ori, după caz, **o terță entitate sau organizație** – dacă o atare dezvăluire este necesară pentru respectarea oricăror prevederi legale aplicabile, sau a altor cerințe legale sau de reglementare.  
În unele situații avem obligația legală de a dezvălui informațiile dvs. (de exemplu, în baza unui ordin judecătoresc sau la cererea unui organism de reglementare, inclusiv către autoritatea națională pentru protecția datelor cu caracter personal - ANSPDCP). De asemenea, putem dezvălui informații către alte organisme de reglementare pentru îndeplinirea competențelor acestora sau a obiectivelor noastre. În oricare dintre aceste situații, vom verifica faptul că avem un temei juridic pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal;
- **Consultanții terți** (de ex. avocați externi, auditori, experți), în cazurile în care îi implicăm în litigii sau dispute relevante pentru noi ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- **Clienții Business**, în legătură cu datele Reprezentanților Clienților Business;
- **Clienții**, în legătură cu datele Utilizatorului (sub rezerva respectării garanțiilor privind confidențialitatea datelor);
- **Operatori serviciilor de urgență** (dacă efectuați un apel de urgență), inclusiv locația dvs. aproximativă;
- **Agenții pentru sondaje și studii de piață**, atunci când dorim să realizăm studii de piață și sondaje de opinie și, pentru aceasta, decidem să implicăm terțe agenții;
- **Entități terțe - pentru campanii de comune de promovare.** Respectivele entități vor fi responsabile pentru propria conformare cu cerințele legislației în materia protecției datelor cu caracter personal;
- **Entități terțe - implicate în furnizarea serviciilor aferente cookie-urilor și tehnologiilor similare**, astfel cum sunt acestea detaliate în Politica noastră de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>;
- **Furnizorii de servicii de plată** implicați în procesarea și/sau efectuarea plăților aferente achizițiilor dvs. relative la produsele /și serviciile noastre sau, după caz, produsele /și serviciile unor terți realizate prin platformele noastre (de exemplu, Netopia Payments);
- **Furnizori de servicii financiare** – în contextul în care decideți să efectuați plata prin facilitatea de debitare directă a contului dvs. bancar;
- În cazul unei **fuziuni sau achiziții**. În cazul în care Vodafone este supusă unui proces de reorganizare sau de vânzare, vom furniza informațiile dvs. către organizația respectivă;
- Prestatori de servicii financiare – spre exemplu, pentru finanțarea achiziției produselor și serviciilor noastre);
- **Terți parteneri cu care colaborăm pentru vânzarea produselor și serviciilor noastre.** În cazurile în care ați achiziționat produsele și serviciile noastre prin intermediul unei terțe entități partenere, deseori avem nevoie să facem schimb de date cu caracter personal cu acestea pentru gestionarea adecvată a relației de parteneriat și a contractului/ contului dvs. – de exemplu, pentru a putea identifica comanda dvs. și pentru a putea efectua plata către respectivul partener.  
Colectăm și combinăm informații pentru a monitoriza modul în care dvs. și alți Clienți utilizați produsele și serviciile noastre, precum și pentru a ne ajuta să îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor noastre. Furnizăm aceste informații către terți (de exemplu, către furnizorii de conținut și publicitate), dar orice astfel de raportare către un terț nu va include informații care vă pot identifica ca persoană;
- **Terțe entități – ale căror produse și servicii le achiziționați prin contul dvs. de Client/ Utilizator.** Atunci când achiziționați un produs sau serviciu de la un terț prin contul dvs. de Client/ Utilizator (de exemplu, prin serviciul Charge to Bill), Vodafone înregistrează suma relevantă direct în factura dvs. de servicii contractate de la Vodafone, în baza înțelegerii cu respectivul partener. În acest context, va informăm că Vodafone poate transmite anumite date cu caracter personal către partener în vederea finalizării achiziției dvs., dacă o atare dezvăluire este necesară pentru îndeplinirea contractului încheiat între dvs. și terțul partener;
- **Furnizorii noștri de servicii de comunicații electronice** - platforme de chat, aplicații de interacțiune cu clienții, platforme pentru transmiterea de e-mailuri ori mesaje automate;  
**Detalii privind modul în care terții parteneri prelucrează datele dvs. cu caracter personal le puteți găsi în termenii și condițiile, precum și politicile de confidențialitate și de utilizare a cookie-urilor publicate de terții parteneri. Vă rugăm să le citiți cu atenție.**

## 11. Transferuri internaționale de date

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

Este însă posibil ca Vodafone să transfere datele dvs. 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 anumite situații, putem transfera datele dvs. și în alte state decât cele indicate mai sus, spre exemplu, dacă serverele noastre (respectiv, cele pe care stocăm datele) sau furnizorii și prestatorii noștri de servicii furnizează serviciile din respectivele țări din afara SEE. În aceste cazuri, ne vom asigura că datele dvs. sunt protejate în mod corespunzător și că vom implementa garanții adecvate pentru transfer, anume:

- Ca regulă, vom încheia cu respectivii furnizori sau prestatori acorduri corespunzătoare cu privire la transferul de date, în conformitate cu clauzele contractuale standard aprobate de Comisia Europeană ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en)) sau, după caz, acorduri conținând clauze negociate cu respectivii furnizori sau prestatori, sub condiția aprobării acestora de către autoritatea competentă.
- În absența acordurilor sus-menționate, vom transfera datele dvs. într-o țară din afara SEE numai în baza unor mecanisme recunoscute expres de lege ca asigurând protecția adecvată a datelor dvs. cu caracter personal (cum ar fi în baza unor tratate internaționale cu statul terț - de exemplu acorduri între UE și SUA, Regulilor Corporatiste Obligatorii aprobate de autoritatea competentă etc.) sau, după caz, în baza unor mecanisme permise de lege (cum ar fi dacă transferul este necesar pentru executarea unui contract cu dvs.).

## 12. Păstrarea datelor dvs. cu caracter personal

Vodafone a implementat politici și reguli privind păstrarea datelor cu caracter personal, care să respecte principiile prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Termenele de păstrare sunt revizuite în mod periodic pentru a ne asigura că nu păstrăm sau prelucrăm în alt mod datele dvs. decât dacă este necesar.

În general, vom păstra datele dvs. 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 sunteți Client (Business sau Consumator) sau Reprezentant al Clienților, vom stoca informațiile dvs. 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).

Alte exemple de reguli privind păstrarea datelor includ:

- Evidențele voucherelor cadou, cupoanelor pentru diferite campanii promoționale sau concursuri sunt stocate pe o perioadă de 5 ani aplicabil după încheierea respectivelor campanii / concursuri;
- Evidențele reclamațiilor și ale altor Date privind Relația cu Clienții sunt stocate pe perioada termenului legal de prescripție de 3 ani (începând cu data ultimului răspuns la respectiva reclamație), cu excepția cazului în care se aplică o perioadă mai lungă din motive comerciale întemeiate sau dacă aceasta este reglementată printr-o prevedere legală specifică;
- Datele de Trafic (inclusiv traficul în roaming) se păstrează pe o perioadă de 3 ani de la colectarea acestor date;
- Datele de Contact înregistrate în baza noastră de date de marketing sunt stocate până la exercitarea de către dvs. a dreptului de obiecție sau până la retragere acordului cu privire la prelucrare.

Dacă doriți să obțineți informații detaliate cu privire la regulile Vodafone privind păstrarea datelor, ne puteți contacta prin canalele de comunicare menționate la punctul 4 al Politicii de Confidențialitate.

## 13. Păstrarea în siguranță a datelor dvs. cu caracter personal

În cadrul Vodafone există echipe de securitate specializate care revizuiesc și îmbunătățesc, în mod constant, măsurile noastre de protecție împotriva accesului neautorizat la, pierderii accidentale, dezvăluirii sau distrugerii datelor dvs. cu caracter personal.

Comunicările pe internet (spre exemplu, e-mailurile) nu sunt sigure decât dacă au fost criptate. Comunicările dvs. pot trece prin mai multe țări înainte de a fi expediate, deoarece aceasta este modalitatea de funcționare a internetului.

Nu putem să ne asumăm răspunderea pentru accesul neautorizat sau pierderea datelor cu caracter personal independente de controlul

nostru.

Vodafone nu va solicita niciodată datele dvs. personale securizate sau datele securizate ale contului dvs. prin mesaje nesolicitate. Este responsabilitatea dvs. de a păstra în siguranță datele dvs. cu caracter personal și datele contului dvs. și de a nu le comunica terților.

Site-ul nostru poate furniza link-uri către site-urile unor terți. Vodafone nu își asumă răspunderea pentru securitatea și conținutul acestor site-uri ale terților. De aceea, asigurați-vă că ați citit politicile respectivei companii cu privire la confidențialitate și utilizarea cookie-urilor înainte de a utiliza site-ul acesteia sau de a introduce datele dvs. cu caracter personal pe respectivul site.

Același lucru se aplică în cazul oricăror site-uri sau conținuturi ale terților la care vă conectați utilizând produsele și serviciile noastre.

Puteți alege să dezvăluiți datele dvs. personale în anumite modalități spre exemplu, plug-in-urile rețelelor de socializare (inclusiv cele oferite de Google, Facebook, Twitter și Pinterest) sau folosind serviciile terților care vă permit să postați public recenzii sau alte informații, iar un terț ar putea folosi informațiile respective.

Plug-in-urile rețelelor de socializare și aplicațiile de socializare sunt operate chiar de rețeaua de socializare și respectă condițiile de utilizare și politicile respectivei rețele privind confidențialitatea și utilizarea cookie-urilor. Trebuie să vă asigurați că ați luat la cunoștință aceste condiții.

## 14. Drepturile dvs.

### Dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal

Aveți dreptul de a rectifica datele deținute în legătură cu dvs., dacă acestea nu sunt corecte. Dacă datele pe care le deținem cu privire la dvs. trebuie actualizate sau în cazul în care considerați că acestea pot fi incorecte, vă puteți autentifica în My Vodafone/ My Vodafone Fix & TV pentru actualizarea acestora (Autentificare > Contul meu) sau puteți contacta echipa noastră de Relații cu Clienții sau puteți completa Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR disponibil aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v689792.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v689792.pdf).

### Dreptul de acces la datele cu caracter personal

Puteți obține de la noi confirmarea că prelucram datele dvs. cu caracter personal, precum și informații privind specificul prelucrării cum ar fi: scopul, categoriile de date cu caracter personal prelucrate, destinatarii datelor, perioada pentru care datele sunt păstrate, existența dreptului de rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării.

Aveți dreptul de a solicita o copie a datelor cu caracter personal pe care le deține Vodafone în legătură cu dvs. Pentru a face această cerere în calitate de persoană fizică sau terță parte autorizată, vă rugăm să folosiți formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau să îl expediați prin poștă la adresa menționată în formular. Ca alternativă, puteți contacta echipa de Relații cu Clienții.

### Dreptul la portabilitatea datelor

Aveți dreptul, în anumite circumstanțe, de a ne solicita să vă furnizăm dvs. datele proprii pe care ni le-ați comunicat. De exemplu, Vodafone se asigură că puteți accesa singuri datele permițându-vă să descărcați facturile lunare printr-un singur clic, în formatul pe care îl alegeți. Pentru aceasta, trebuie să vă autentificați în My Vodafone/ My Vodafone Fix & TV și să accesați secțiunea de Facturare. Unele aplicații și servicii specifice vă permit să extrageți informațiile stocate de utilizator în serviciile de cloud și hosting oferite de Vodafone, de exemplu Backup+.

### Dreptul de a vă revoca permisiunile

*Pentru a nu mai primi mesaje de marketing (comunicări comerciale):*

Dacă nu doriți să mai primiți mesaje de marketing (comunicări comerciale) din partea Vodafone, puteți opta pentru renunțarea la toate comunicările de marketing sau doar la metodele selectate (e-mail, SMS, MMS, notificări Push GSM telefon sau poștă).

Există diverse metode de renunțare la primirea mesajelor de marketing (de a vă opune prelucrării datelor personale în scopuri de marketing, inclusiv crearea de profiluri):

- Autentificați-vă în My Vodafone/ My Vodafone Fix & TV, secțiunea Setări de Confidențialitate pentru gestionarea permisiunilor dvs.; meniul Setări de Confidențialitate vă va oferi și posibilitatea de a renunța la primirea mesajelor de marketing personalizate.
- Contactați echipa noastră de Relații cu Clienții;
- Trimiteți un e-mail la adresa [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) pentru instrucțiuni.
- Faceți clic pe link-ul de la sfârșitul unui e-mail sau text de marketing pentru a vă dezabona;
- Spuneți consultantului dacă primiți un apel de marketing;

- Dezactivați mesajele cu notificări push, inclusiv mesajele de marketing, în orice moment din aplicațiile noastre ori modificând setările de notificare ale dispozitivului dvs. sau dezinstalând aplicația;
- Trimiteți-ne un e-mail folosind opțiunea Asistență disponibilă pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

Dacă optați pentru renunțarea la mesajele de marketing, aceasta nu înseamnă că nu veți mai primi mesaje funcționale. Aceste mesaje nu intră în categoria comunicărilor comerciale și, ca atare, le veți primi în continuare.

Pentru renunțarea la mesajele de marketing primite direct din partea altor societăți din Grupul Vodafone, vă rugăm să contactați direct aceste societăți.

*Pentru administrarea Cookie-urilor și o mai bună înțelegere a acestora:*

Doriți să dezactivați un cookie sau să înțelegeți mai multe despre acestea? Consultați Politica de utilizare a cookie-urilor de pe site-ul nostru [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) pentru detalii complete în acest sens.

Pentru oricare alte prelucrări efectuate în baza acordului dvs., vă puteți retrage permisiune în orice moment contactându-ne la oricare din coordonatele noastre indicate în Secțiunea 4 de mai sus.

### **Dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal**

În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a vă opune prelucrării de către Vodafone a datelor dvs. cu caracter personal. În funcție de situația concretă, dacă avem interese legitime pentru prelucrare care prevalează intereselor, drepturilor și libertăților dvs. ori avem nevoie de date pentru stabilirea, exercitarea ori apărarea în cadrul unor proceduri oficiale, putem prelucra în continuare datele dvs. pentru scopuri corelative.

În cazul prelucrării datelor dvs. pentru scopuri de marketing/scopuri corelative în baza interesului legitim, vă puteți opune oricând. În aceste cazuri vom înceta de îndată să vă prelucrăm datele.

Doriți să dezactivați un cookie sau să înțelegeți mai multe despre acestea? Consultați Politica de utilizare a cookie-urilor de pe site-ul nostru [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) pentru detalii complete în acest sens.

*Pentru exercitarea drepturilor de opoziție, Vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții sau trimiteți-ne un e-mail folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) sau Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR disponibil aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v689792.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v689792.pdf).*

### **Drepturi în legătură cu procesul decizional automatizat**

Aveți dreptul de a nu fi supus procesului decizional automatizat pe care îl utilizăm în activitatea noastră și de a solicita intervenția umană. Pentru a vă exercita drepturile în legătură cu procesul decizional automatizat utilizat de Vodafone, puteți:

- să ne trimiteți un e-mail prin intermediul opțiunii Asistența disponibilă pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) sau direct la adresele Relații Clienți dedicate: [persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com) și [persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com);
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală \*222, 0372022222;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre;
- să completați și să transmiteți Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR disponibil aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v689792.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v689792.pdf);
- contactați direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

Pentru mai multe detalii în legătură cu procesul decizional automatizat utilizat în activitatea noastră, vă rugăm să consultați Secțiunea 7.11 de mai sus.

### **Cum să formulați o reclamație**

Dacă doriți să ne contactați în legătură cu oricare dintre drepturile dvs. sau să faceți o plângere în legătură cu modul în care utilizăm datele dvs. cu caracter personal, vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții sau trimiteți-ne un e-mail folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) sau contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor Utilizând prin email la un e-mail la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor. Vom face toate eforturile pentru a vă ajuta, dar dacă aveți în continuare nemulțumiri, puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal datele de

contact se găsesc la adresa [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

### **Dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal**

În cazul în care considerați că datele pe care le deținem cu privire la dvs. sunt incorecte sau considerați că nu ar trebui să prelucrăm datele dvs., vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții pentru a discuta despre drepturile dvs.. În anumite circumstanțe, veți avea dreptul de a ne solicita să restricționăm prelucrarea.

### **Dreptul de ștergere**

Vodafone se străduiește să prelucreze și să păstreze datele dvs. doar atât timp cât acest lucru este necesar. În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a ne solicita să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem în legătură cu dvs.. În cazul în care considerați că vă păstrăm datele mai mult decât este necesar, ar fi bine să verificați mai întâi la serviciul de Relații cu Clienții dacă a încetat contractul dvs. cu Vodafone. Dacă acesta a încetat, este posibil să avem în continuare temeiuri legale pentru prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal (pentru informații suplimentare în legătură cu perioadele de păstrare, vă rugăm să consultați Secțiunea **Error! Reference source not found.** *Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal*).

## **15. Vodafone și datele minorilor**

Serviciile Vodafone se adresează în principal adulților.

Ne dorim să asigurăm o protecție adecvată minorilor și datelor acestora. În particular, nu vizăm minorii pentru activitățile noastre de marketing. Este motivul pentru care solicităm abonaților să indice dacă și care din utilizatorii serviciilor sunt minori.

Atunci când oferim servicii ale societății informaționale dedicate minorilor sau care ar putea fi utilizate și de minori (de tipul aplicațiilor de fidelizare destinate (și) minorilor, aplicațiilor cu jocuri, ceasuri smart etc.), ne vom asigura că implementăm mecanisme adecvate și rezonabile pentru a verifica vârsta utilizatorilor și, în cazul minorilor cu vârsta mai mică de 16 ani, pentru a obține acordul titularului autorității părintești (părinți, tutore etc.) pentru folosirea serviciului sau produsului, după caz.

Pentru serviciile care pot fi utilizate și de minori, putem implementa controale parentale adecvate, în așa fel încât să furnizăm părinților instrumente utile pentru o protecție adecvată minorilor.

Pentru detalii privind maniera în care asigurăm protecția minorilor, ne puteți contacta oricând la coordonatele noastre oficiale de contact din această Politică.

# Anexa nr. 1

## VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII MOBILE (VPE)

### De ce efectuăm VPE?

Ne propunem întotdeauna să avem cu clienții noștri o relație comercială de lungă durată, corectă și reciproc avantajoasă. Ori de câte ori solicitați furnizarea unui abonament sau, după caz, a unui produs (de exemplu, un "pachet" conținând un abonament lunar și un dispozitiv mobil), vom efectua VPE în vederea evaluării eligibilității dvs. pentru serviciul și/ sau produsului dorit(e). Mai exact, vom evalua (1) capacitatea dvs. de a vă onora angajamentele financiare în baza contractului pe care doriți să îl încheiați cu noi și (2) riscurile decurgând din potențiala neîndeplinire a obligațiilor (de exemplu, riscul de a nu plăti abonamentul dvs. lunar).

Efectuăm această evaluare pentru a corela categoria de risc de client în care ați fost încadrat cu tipul și valoarea serviciilor și/sau produselor pe care le-ați solicitat. Mecanismul este reciproc avantajos (win-win). De exemplu, este posibil ca, în urma analizei VPE, categoria de risc în care ați fost încadrat să indice faptul că, cel mai probabil, sunteți un client solvabil; aceasta ne va permite să reducem semnificativ garanțiile contractuale pe care vi le solicităm (solicitându-vă o garanție financiară mai redusă sau, după caz, să nu vă solicităm nicio garanție financiară).

### Cum efectuăm VPE?

Procesul VPE este simplu; de fapt, noi, cei de la Vodafone, vom face aproape toată treaba.

Atunci când efectuăm VPE, vom analiza ceea ce cunoaștem despre dvs. din informațiile pe care ni le furnizați în mod direct, din ceea ce putem deduce despre dvs. și, respectiv, din ceea ce ne este permis să colectăm din alte surse externe. Folosim și combinăm diverse date, care includ: 1. **Date de Identificare**, 2. **Date Financiare**, 3. **Date privind Solvabilitatea** (cum ar fi comportamentul de plată – întâzieri, frecvența întâzierilor, numărul de plăți per factură etc., datele de pre-pay - cum ar fi frecvența reîncărcărilor sau valoarea reîncărcată), 4. **Date privind dispozitivul dvs.**, 6. **Date de Trafic**, 7. **Date de Cont** (cum ar fi tipul și valoarea serviciilor activate, perioada scursă de la ultima activare a serviciilor, istoricul dvs. de plată), 8. **Date privind Managementul Valorii Clienților** (dacă ați mai fost clientul nostru sau dacă sunteți un client preluat).

### Ce sisteme utilizăm pentru VPE?

#### (i) Sistemul nostru intern de evaluare

Folosim modele algoritmice care combină și evaluează diverse date din baza noastră de date internă în funcție de categoria de servicii și/ sau produse pe care doriți să le achiziționați.

Ca urmare a acestei evaluări, în baza unor calcule probabilistice de risc (cum ar fi riscul de neîndeplinire a angajamentelor contractuale, expunerea financiară etc.) se determină „categorii” de clienți. Aceste date sunt apoi combinate și folosite pentru a stabili **clasele de risc** în care s-ar încadra clienții (cuprinse între scăzut și ridicat), în conformitate cu politicile noastre interne de risc.

Pentru a determina clasa de risc în care vă încadrați, combinăm diferite criterii și seturi multiple de date, în vederea obținerii unei clasificări precise și actualizate a riscului. De exemplu, pentru determinarea clasei dumneavoastră de risc, putem lua în considerare că persoanele mai tinere vor avea un risc de solvabilitate mai ridicat decât persoanele mature (având în vedere că, în mod tipic, persoanele tinere dispun de o stabilitate mai redusă a veniturilor realizate). În plus, atunci când sunteți deja Clientul nostru, clasa de risc în care vă încadrați va putea fi influențată de informațiile pe care le deținem baza raporturilor existente (cum ar fi comportamentul de plată, valoarea sumelor datorate). De exemplu, Clienții cu un comportament de plată deficitar (neplăți, plăți inconsecvente) vor fi încadrați într-o clasă de risc mai ridicat prin comparație cu cei cu un comportament de plată adecvat.

Sistemul nostru intern de evaluare are la bază garanții solide pentru asigurarea corectitudinii și calității evaluării, 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 sistemele de evaluare a unor date cu caracter personal incorecte sau neactualizate;
- **testăm și audităm periodic** instrumentele de evaluare automatizată pentru a ne asigura că rezultatele permit o evaluare adecvată a riscului Clienților.

Profilul dvs. de risc este dinamic și poate fi influențat pozitiv în funcție de comportamentul dvs., de exemplu dacă:

- vă achitați facturile de servicii la timp, cu fiecare ocazie;
- nu vă deconectați serviciile având debite restante; și



- nu ați fost autorul vreunei fraude sau încercări de ne a fraudă.

## (ii) Sistemul Preventel

Sistemul Preventel este un serviciu de baze de date disponibil exclusiv furnizorilor de telecomunicații care participă la această inițiativă. Baza de date conține detalii referitoare la persoanele care au avut un comportament fraudulos în legătură cu serviciile achiziționate de la furnizorii de telecomunicații participanți (de exemplu, s-au deconectat de la rețeaua unui furnizor fără a achita facturile restante pentru o perioadă îndelungată). Folosind exclusiv datele raportate de toți participanții, sistemul Preventel calculează în baza unui model algoritmic probabilitatea ca o persoană să nu își îndeplinească angajamentele contractuale care îi revin, ceea ce permite încadrarea fiecărei persoane într-o anumită **clasă de risc**, respectiv: Scăzut/ Mediu/ Ridicat/ Fraudă.

În esență, cu cât este mai mare numărul incidentelor raportate (precum fraude, incidente legate de plăți, sume mari datorate), cu atât va fi mai ridicat nivelul de risc generat de Preventel.

Interogăm sistemul Preventel atunci când ne solicitați încheierea unui contract privind achiziția de servicii și/sau produse și raportăm incidente provocate de către Clienții noștri, nu înainte de a depune eforturi pentru soluționarea oricărei situații (prin încercări repetate de contactare a Clienților) și reclamații cu privire la debitele restante pentru a evita transmiterea datelor clienților săi către sistemul Preventel.

De asemenea, am dezvoltat un sistem de actualizare recurentă a datelor din sistemul Preventel în ceea ce privește Clienții noștri astfel încât să respectăm angajamentul comun privind acuratețea datelor între participanții din sistem (de exemplu, clienții care își vor achita debitele restante vor fi excluși din sistemul Preventel). Cu toate acestea, nu avem niciun control asupra informațiilor înscrise de către ceilalți participanți (operatori de telefonie) la care ați înregistrat debite restante sau față de care ați avut un comportament fraudulos.

### **Temeiuri juridice:**

1. **interesul legitim** al tuturor participanților din cadrul sistemului Preventel de a se proteja împotriva persoanelor cu un risc ridicat de a nu și îndeplini angajamentele contractuale – pentru operațiunile de raportare în Preventel și consultare a riscurilor generate de Preventel.
2. **permisiunea dvs.** atunci când interogarea sistemului Preventel reprezintă o componentă în calculul punctajului de bonitate (scoring) sau în luarea unei decizii automatizate cu privire la eligibilitatea pentru un anumit serviciu/produs.

## (iii) Modele probabilistice și statistice, dezvoltate prin intermediul tehnologiilor de inteligență artificială

Inteligența artificială este un termen generic pentru a defini diverse sisteme și mașini care imită inteligența umană, folosite pentru a efectua diverse activități în cadrul unei companii. Ceea ce caracterizează această nouă tehnologie este procesul de învățare automată (machine-learning), care reprezintă o metodă de învățare a acestor sisteme și mașini să analizeze date, să învețe din ele și apoi să facă o determinare sau o predicție pe baza datelor noi obținute. Aceste tehnici sunt folosite pentru a înlocui procesul manual de scriere și rulare a unui set specific de instrucțiuni pentru a îndeplini o anumită sarcină, mașina fiind „antrenată” folosind volume mari de date și algoritmi pentru a învăța cum să efectueze sarcina.

Volumul considerabil de clienți prezentând un risc semnificativ de neplată a sumelor restante, precum și nevoia de a acoperi pierderile rezultate din vânzarea unor produse în rate a căror valoare nu putea fi recuperată de la clienții cu un comportament de plată deficitar sau fraudulos au reprezentat motivele pentru care echipele noastre internă de analiză au recurs la astfel de tehnologii.

Acest proces de învățare automată ne ajută să determinăm modelele probabilistice și statistice pe baza datelor pe care le deținem despre Clienții noștri. În antrenarea modelelor, folosim procese de anonimizare a datelor care nu mai permite identificarea și atribuirea datelor utilizate la crearea modelului unei anumite persoane individuale.

Modele obținute în urma procesului de învățare utilizează doar acele date cu caracter personal relevante pentru atingerea rezultatului dorit. De asemenea, aceste modele sunt testate și auditate periodic pentru a fi 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.

În ceea ce privește VPE, modelele probabilistice și statistice sunt utilizate ca parte a procesului automatizat de calcul care stă la baza deciziei de a acorda servicii și/sau produse Clienților Vodafone și pentru calculul valorii garanțiilor financiare solicitate pentru achiziția unui serviciu și/sau produs. În concret, rezultatul acestor modele ne ajută să înțelegem probabilitatea ca un anumit Client să nu își mai poată onora angajamentele contractuale față de Vodafone prin raportare la valoarea serviciilor și/sau produselor pe care dorește să le achiziționeze. De exemplu, în cazul unui Client semnalat cu un risc ridicat de neplată, Vodafone nu va putea lua decizia de a încheia un contract de achiziție a unui produs în rate întrucât rezultatul modelului ne arată că probabilitatea ca respectivul Client să nu achite ratele aferente dispozitivului achiziționat este mare.

### **Cum vă determinăm punctaje de bonitate (scoringul) și cum luăm decizii automatizate**

Ne propunem să răspundem solicitărilor dvs. privind achiziționarea serviciilor și produselor mobile pe care vi le doriți de o manieră cât mai rapidă, corectă și echilibrată. De aceea, atunci când analizăm cererea dvs., ne bazăm pe mecanisme de evaluare a bonității (așa-numitele „scoringuri”) și/ sau pe procese decizionale automatizate (așa-numitele „decizii automatizate”).

Pentru a determina **punctajul dvs. de bonitate (scoring-ul)**, în funcție de serviciile achiziționate folosim și combinăm rezultatele (i) sistemului nostru intern automatizat de evaluare cu rezultate provenite de la și (ii) sistemele externe de referințe privind solvabilitatea (actualmente, sistemul Preventel).

Pe baza punctajului de bonitate, luăm **decizii automatizate** în ceea ce privește cererea dvs. Acest fapt poate influența serviciile pe care vi le oferim în prezent sau în viitor, precum și condițiile în baza cărora suntem dispuși să vă oferim respectivele servicii (de exemplu, tipul și/sau valoarea garanțiilor pe care este posibil să vi le solicităm pentru a garanta achiziția dumneavoastră de la noi).

**Temei juridic:** vom folosi scoring-ul pentru a lua o decizie în ceea ce privește acordarea de servicii și/sau produse cu **permisiunea dumneavoastră**.

Utilizăm decizii automatizate ori de câte ori ne adresați o solicitare privind achiziția unui produs (și anume abonament și telefon mobil/tabletă) **cu plata prețului în rate** întrucât este necesar să verificăm eligibilitatea dvs. pentru un astfel de produs și pentru a calcula valoarea ratelor și a avansului pe care trebuie să le achitați. Totodată, acest proces decizional automatizat ne ajută să ne protejăm împotriva acelor clienți ce au un comportament riscant în ceea ce privește onorarea angajamentelor asumate la achiziția produselor noastre.

În dezvoltarea acestui proces decizional automatizat am constatat că anumite date cu caracter personal (precum **Datele de Identificare, Datele de Cont, Datele de Trafic**) în combinație cu alte informații statistice pe care le deținem ne oferă posibilitatea să determinăm probabilitatea ca un Client să nu achite, involuntar sau cu intenție, contravaloarea produselor achiziționate de la noi.

Pentru atingerea acestor rezultate, folosim rezultatele sistemului nostru intern de evaluare și le combinăm cu rezultate provenite din modele probabilistice și statistice, dezvoltate de echipele noastre interne de analiză prin intermediul tehnologiilor de inteligență artificială.

Suplimentar, am instituit în acest proces decizional automatizat măsuri de verificare a eligibilității Clienților noștri, care pot influența pozitiv sau negativ rezultatul generat prin mijloace automatizate. Spre exemplu, utilizăm Datele de Identificare ale Clientului pentru a verifica dacă acesta a avut încercări anterioare de a ne frauda; s-a deconectat, voluntar sau involuntar, din rețeaua Vodafone fără a achita debitele restante sau a fost raportat în sistemul Preventel pentru un comportament fraudulos în trecut în rețeaua altor operatori.

Rezultatul generat în urma acestui proces automatizat se concretizează într-o **decizie pozitivă sau negativă** de a vă acorda produsul dorit cu plata prețului în rate. Agenții noștri cu care interacționați nu vor avea acces la datele care au fost utilizate în procesul decizional automatizat, ci acestora le vor fi afișate direct ofertele de produse pentru care dvs. sunteți eligibil.

**Temei juridic:** vom folosi procese automatizate de luarea a deciziilor dacă avem **permisiunea dumneavoastră** în această privință.

**Conform legii, puteți solicita *intervenția umană* cu privire la decizia noastră (automatizată) luată pe baza punctajului dvs. de bonitate. De asemenea, aveți dreptul de a vă *exprima punctul de vedere și de a contesta* decizia. De exemplu, ne puteți întotdeauna furniza documente suplimentare care să susțină bonitatea dumneavoastră și să conteste rezultatele punctajului negativ de bonitate generate de sistemele noastre.**

## Anexa nr. 2

# Reguli speciale privind transmiterea de comunicări comerciale aplicabile clienților cu produse și/ sau servicii fixe preluate de la UPC (internet, telefonie fixă și TV)

### Cui se aplică regulile speciale?

Prezentele reguli speciale se aplică Clienților care la data de 31.03.2020, data finalizării fuziunii dintre UPC Romania (UPC) și Vodafone, („Data Fuziunii”) dețineau cel puțin un produs / serviciu fix și care s-au alăturat Vodafone ca urmare a fuziunii.

Prezentele reguli speciale se completează cu prevederile Politicii de Confidențialitate Vodafone de mai sus. În caz de discrepanță între prevederile regulilor speciale și prevederile Politicii de Confidențialitate Vodafone, vor prevala prevederile din prezentul document.

Cu excepția cazului când sunt definiți prin prezentul document, termenii cu majuscule din prezentul document vor avea înțelesul conferit prin Politica de Confidențialitate Vodafone.

### De ce sunt necesare aceste reguli speciale

Aceste reguli reflectă particularitățile activităților de prelucrare în scopul transmiterii de comunicări comerciale decurgând din preluarea produselor și serviciilor UPC și până la data la care aceste practici vor fi aliniate la standardele Vodafone.

Pentru Vodafone, controlul Clienților asupra comunicărilor comerciale și transparența prelucrărilor reprezintă fundamentul relației comerciale cu Clienții noștri. Dorim să ne asigurăm că păstrăm aceleași standarde indiferent de modul în care ați intrat în Familia Vodafone. **Prezentul document detaliază temeiurile în baza cărora vă vom transmite comunicări comerciale până la momentul la care vă veți exprima opțiunea privind comunicările comerciale, prin orice mijloace.**

### De ce vă trimitem comunicări comerciale?

**Până la momentul la care vă veți exprima, prin orice mijloace,** opțiunea privind primirea de comunicări comerciale prin raportare la standardele Vodafone descrise în Politica de Confidențialitate, vă vom contacta după cum urmează:

#### **Dacă până la Data Fuziunii ați deținut doar produse / servicii fixe,**

Ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă utiliza Datele de Contact obținute de la dvs. pentru a vă ține la curent cu privire la produsele și / sau serviciile din portofoliul Vodafone, similare celor pe care le-ați achiziționat, în măsura în care nu v-ați opus primirii acestor comunicări și/sau nu v-ați actualizat permisiunile prin utilizarea canalelor puse la dispoziție.

Canalele prin care vă putem contacta sunt **SMS/MMS, poștă/curierat/apeluri cu operator uman și e-mail.**

De asemenea, putem să vă contactăm prin intermediul **apelurilor automate** numai în cazul în care avem **permisiunea** dvs..

**Vă puteți exprima și apoi controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru primirea de comunicări comerciale:**

- **cu ocazia fiecărei comunicări comerciale pe care o efectuăm în temeiul interesului nostru legitim,**
- **prin apel la \*222, sau**
- **prin accesarea aplicației mobile My Vodafone Fix & TV.**

#### **Dacă până la Data Fuziunii ați deținut atât produse / servicii fixe, cât și produse și servicii Vodafone**

Vă putem transmite comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile din portofoliul Vodafone, al societăților controlate de Vodafone și/ sau al partenerilor Vodafone (după caz) în baza **permisiunii dvs.** de a primi astfel de comunicări.

Canalele prin care vă vom contacta sunt **(i) SMS/MMS/RCS, (ii) apeluri prin operator uman sau automate, (iii) GSM notificări push și (iv) Corespondența (poștă / curierat sau e-mail).**

**Vă puteți exprima și apoi controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru primirea de comunicări comerciale prin:**

- **accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau**
- **apel la \*567, \*222, sau**
- **accesarea My Vodafone (versiunea web sau aplicația mobilă).**