

NOTA DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL PENTRU APELURILE ÎNREGISTRATE

Suntem Vodafone Romania S.A. cu sediul social: Globalworth Tower, Strada Barbu Vacarescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, Romania și facem parte din Grupul Vodafone. Suntem înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J40/9852/1996, CUI RO 8971726;

Prin prezenta Notă de informare vă oferim detalii pentru a înțelege cum prelucram datele cu caracter personal în cadrul interacțiunii telefonice cu colegii noștri, ce categorii de date prelucrăm, cât timp și unde le păstrăm și cine are acces la aceste date. De asemenea, vă informăm cu privire la drepturile pe care le aveți și cum le puteți exercita. Pentru informații generale referitoare la modul în care prelucrăm datele dvs. ca parte a serviciilor pe care vi le furnizăm, puteți consulta Politica noastră de Confidențialitate la:

https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v364945.pdf

În cadrul diferitelor activități purtate cu consultanții sau reprezentanții Vodafone, convorbirile telefonice pot fi înregistrate.

Ultima actualizare: 29.10.2021

1. Colectăm datele tale astfel:

Pentru apelurile recepționate de noi, înainte de stabilirea legăturii telefonice cu un consultant Vodafone, mesajul nostru de întâmpinare va menționa faptul ca apelul poate fi înregistrat, dumneavoastră având posibilitatea de a continua apelul. Continuarea apelului reprezintă acordul dumneavoastră privind înregistrarea acestuia.

Pentru apelurile efectuate de noi către dvs. în momentul stabilirii legăturii telefonice și înainte de identificarea dvs., veți fi informat despre înregistrarea apelului și vi se va solicita acordul cu privire la înregistrarea convorbirii. Continuarea apelului se va opri automat în momentul în care inițiați deconectarea/închiderea apelului sau în eventualitatea în care vă exprimați dezacordul pentru înregistrarea convorbirii.

2. Datele cu caracter personal pe care le prelucrăm prin activitatea apelurilor înregistrate:

Datele personale pe care le prelucrăm în cadrul activității privind înregistrarea apelurilor pot varia în funcție de solicitările primite din partea dumneavoastră. Astfel, în funcție de solicitarea dumneavoastră, putem colecta următoarele categorii de date:

- fonograma dumneavoastră;
- date de identificare precum: nume, prenume, adresă, CNP, serie și nr. buletin, date de identificare fiscală, etc.
- date de contact: adresă de domiciliu/reședința, nr. de telefon, adresă de e-mail, adresă de livrare (alta decât cea înregistrată în sistemele noastre);
- date de cont: cod client, tipul și valoarea abonamentului, datele de identificare ale cartelei SIM active, puncte de loialitate acumulate, etc.
- notițe luate în timpul unui apel telefonic la serviciul de Relații cu Clienții;
- detalii cu privire la reclamațiile, întrebările, solicitările legate de contract/servicii sau feedback-ul dvs., istoricul dvs. de solicitări, plângeri, feedback-ul furnizat);
- cereri de acces la datele dumneavoastră cu caracter personal, precum și alte cereri de exercitare a drepturilor dumneavoastră conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal;
- alte înregistrări ale interacțiunilor dumneavoastră cu noi, indiferent de suport (notițe, înregistrări etc.), inclusiv durata medie a acestora;
- informații privind nivelul dvs. de satisfacție raportat la serviciile noastre și/sau ale altor furnizori de servicii de pe piață.

3. Scopurile pentru care colectăm aceste date și înregistrarea apelurilor telefonice o facem pentru:

1. identificarea dumneavoastră corectă, pentru a soluționa solicitările primite din partea dumneavoastră;
2. posibilitatea de evaluare și instruirea agenților noștri precum, și îmbunătățirea serviciului de asistență și asigurarea unei calități superioare în interacțiunea cu consultanții Vodafone;
3. verificarea și soluționarea reclamațiilor survenite urmare a interacțiunii dumneavoastră cu un reprezentant/consultant Vodafone;
4. depistarea și soluționarea situațiilor care pot fi sau pot deveni abuzive;
5. protejarea împotriva fraudelor, protejarea intereselor clienților noștri;
6. constatarea, exercitarea sau apărarea drepturilor noastre în fața autorităților competente sau în fața instanțelor de judecată.

4. Temeiul în baza căruia prelucrăm aceste date cu caracter personal este:

Consimțământul reprezentat de acordul dumneavoastră de a înregistra apelul în cadrul interacțiunilor telefonice purtate cu consultantul/reprezentantul Vodafone.

5. Perioada de retenție a acestor date și stocarea acestora

Conform dispozițiilor legale, datele dumneavoastră personale prelucrate în cadrul activităților de tip call-center vor fi păstrate pentru toată perioada derulării contractului și pentru un termen de 5 ani după încetarea acestuia. Înregistrările convorbirilor sunt stocate în servere Vodafone, amplasate în București.

6. Cine poate avea acces la apelurile/convorbirile înregistrate?

Convorbirile dvs. înregistrate pot fi accesate doar de către un număr de persoane restrâns, persoane autorizate din cadrul anumitor departamente Vodafone, pentru evaluarea și verificarea apelurilor și/sau de către autoritățile competente atunci când este necesar.

7. Transferul internațional de date:

Vodafone nu va transfera aceste date. către alte companii din Grupul Vodafone sau către prestatori de servicii externi, din țări din Spațiul Economic European (SEE), precum și din afara acestuia.

8. Cui dezvăluim datele dvs. cu caracter personal?

Datele dumneavoastră nu vor fi dezvăluite terților cu excepția următoarelor situații:

- **Vodafone Romania are o obligație legală de a dezvalui aceste date:** autorităților publice și de reglementare, organismelor guvernamentale, instanțelor de judecată – dacă este necesar inclusiv dacă legea ne impune acest lucru ori, după caz, o terță entitate sau organizație – în cazurile în care aceasta 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 dezvalui informațiile dvs. (de exemplu, în baza unui ordin judecătoresc sau la cererea unui organism de reglementare, inclusiv o autoritate de protecție a datelor). De asemenea, putem dezvalui informații cu 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;
- **în cazul existenței unui interes legitim în situații precum existența unor litigii sau a unor dispute** relevante pentru noi ori ale altor activități care necesită experiența profesională a consultantilor terți (de ex. avocați externi, auditori, experți).

9. Drepturile dumneavoastră:

- **Dreptul de acces la datele cu caracter personal** - Puteți obține de la noi confirmarea ca prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal, informații privind specificul prelucrării, precum și o copie a datelor cu caracter personal pe care le deține Vodafone în legătură cu dumneavoastră.
- **Dreptul de rectificare:** 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.
- **Dreptul de opoziție privind utilizarea datelor dvs.** în anumite circumstanțe, aveți dreptul de a vă opune prelucrării de către Vodafone a datelor dvs. cu caracter personal.
- **Dreptul la portabilitatea datelor:** Aveți dreptul, în anumite circumstanțe, de a ne solicita să vă furnizăm dvs. conținutul înregistrării apelului purtat cu consultantul Vodafone, sau putem oferi o transcriere a acestuia.
- **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 dumneavoastră.).
- **Dreptul de restricționare a prelucrării:** În măsura în care considerați fie că datele dumneavoastră sunt prelucrate în mod ilegal și nu doriți ștergerea acestor date, fie că nu sunt corecte, sau că nu există un motiv legitim pentru prelucrarea lor de către Operator puteți solicita restricționarea prelucrării datelor dumneavoastră.

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/privacy sau să contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor prin email la rgdp@vodafone.com sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Vacarescu, nr. 201, etaj 4, 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