



# Politică de Confidențialitate

## Cuprins

1.	<b>Actualizări aduse politicii noastre de confidențialitate</b>	3
2.	<b>Aplicabilitate</b>	3
3.	<b>Cine suntem?</b>	3
4.	<b>Cum ne puteți contacta?</b>	4
5.	<b>Principiile noastre</b>	4
6.	<b>Elemente de bază</b>	4
6.1.	Ce date cu caracter personal prelucrăm?	4
6.2.	De unde obținem datele dvs.?	5
7.	<b>Dacă sunteți un Client (Consumator sau Client Business - persoană fizică), inclusiv un Client potențial</b>	6
7.1.	Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE)	6
7.2.	Furnizarea serviciilor și produselor noastre   Menținerea calităților tehnice	6
7.3.	Facturare și procesarea plăților   Asistența și Gestionarea relației cu Clienții   Colectarea creanțelor	7
7.4.	Îmbunătățirea serviciilor și produselor noastre	7
7.5.	Securitate   Prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor   Prevenirea fraudelor   Gestiunea incidentelor	8
7.6.	Marketing   Personalizarea comunicărilor comerciale	8
	Comunicări comerciale	8
	<b>1. Produsele și serviciile Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone</b>	8
	<b>2. Produsele și serviciile partenerilor Vodafone</b>	9
	Personalizarea comunicărilor de marketing	9
	Publicitate online adaptată în funcție de interesele dvs	9
	Controlul permisiunilor pentru activități de marketing	10
7.7.	Cercetare și analiză	10
7.8.	Relația cu autoritățile   Soluționarea disputelor și litigii	10
7.9.	Fuziuni și achiziții	10
7.10.	Conformarea cu cerințe legale și de reglementare specifice	11
7.11.	Procese decizionale automatizate	11
7.11.1.	Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE)	11
7.11.2.	Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare	11
8.	<b>Dacă sunteți Reprezentantul unui Client Business</b>	12
8.1.	Încheierea și executarea contractului   Facturare și Procesarea plăților   Asistența și Gestionarea relației cu Clienții	12
8.2.	Comunicări comerciale către Clienții Business	12
	<b>1. Produse și servicii ale Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone</b>	13
	<b>2. Produse și servicii ale partenerilor Vodafone</b>	13
	Controlul permisiunilor pentru activități de marketing destinate Clienților Business	13
8.3.	Alte scopuri ale prelucrării datelor aplicabile Reprezentanților Clienților Business	13



<b>9. Dacă sunteți Utilizator</b> .....	14
9.1. Prestarea serviciului conform celor asumate față de Client.....	14
9.2. Asistența și Gestionarea relației cu Clienții .....	14
9.3. Personalizarea comunicărilor de marketing către Clienți .....	14
9.4. Cookie-uri și tehnologii similare .....	15
9.5. Alte scopuri de prelucrare aplicabile Utilizatorilor .....	15
<b>10. Cum și cui dezvăluim datele dvs. cu caracter personal?</b> .....	15
<b>11. Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal</b> .....	16
<b>12. Transferuri internaționale de date</b> .....	17
<b>13. Păstrarea în siguranță a datelor dvs. cu caracter personal</b> .....	17
<b>14. Drepturile dvs</b> .....	18
<b>Anexa nr. 1</b> .....	20
<b>VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE)</b> .....	20



## 1. Actualizări aduse politicii noastre de confidențialitate ↑

Această politică de confidențialitate („**Politica 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.

## 2. Aplicabilitate ↑

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

De fiecare dată când utilizați aplicațiile noastre mobile (spre exemplu, My Vodafone, Vodafone Net Primești etc.), participați la loterii promoționale sau vă abonați la diverse servicii / produse oferite de noi (în mod individual sau împreună cu partenerii noștri), pot fi aplicabile condiții dedicate prelucrarea datelor dedicate („**Politici de Confidențialitate Speciale**”). Pentru evitarea oricărui dubiu, Politicile de Confidențialitate Speciale se vor aplica în plus față de prezenta Politică de Confidențialitate. În caz de neconcordanță 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) Clienți Consumatori

Această categorie se referă la abonații serviciilor Vodafone care doresc să încheie sau au în derulare un raport contractual cu Vodafone în calitate de consumatori (i.e. în afara unei activități profesionale), precum și orice potențial Client consumator căruia îi adresăm ofertele sau comunicările noastre comerciale. Această categorie include, de asemenea, foștii Clienți Consumatori ai Vodafone, precum și orice clienți consumatori ai oricărei entități sau societăți comerciale pe care o achiziționăm sau controlăm.

### b) Clienți Business

Această categorie se referă la abonații serviciilor Vodafone care doresc să încheie sau au încheiat un raport contractual cu Vodafone și sunt persoane juridice sau persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul unei profesii (spre exemplu, persoanele fizice autorizate, profesii libere, întreprinderi individuale), precum și orice potențial Client Business. Această categorie include foștii Clienți Business, precum și orice client business al unei entități sau afaceri pe care o achiziționăm sau controlăm.

**Dacă nu se prevede altfel în mod specific, expresia generică „Clienți” va face referire atât la Clienții Consumatori, cât și la Clienții Business.**

### c) Reprezentanți ai Clienților

Această categorie se referă la persoane fizice care acționează în calitate de reprezentanți legali / convenționali, precum și persoane de contact ale unor potențiali / actuali și/sau foști Clienți ai Vodafone, Clienți Consumatori sau Clienți Business

**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.**

### d) Utilizatori

Această categorie se referă la persoane fizice care accesează, utilizează sau în orice alt mod beneficiază de serviciile Vodafone fără a avea calitatea de Client. De exemplu, vă vom considera un Utilizator dacă sunteți: a) un angajat/colaborator/Reprezentant al unui Client Business care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a semnării unui contract de servicii între Vodafone și Clientul Business, b) o rudă sau o altă persoană fizică care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a semnării unui contract de servicii între Vodafone și un Client, sau c) orice persoană fizică care navighează pe site-urile web ale Vodafone și/ sau aplicațiile specifice Vodafone, care accesează sau interacționează cu paginile noastre pe platformele de socializare.

### e) Acționari /asociați (persoane fizice) ai Clienților Business

## 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 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 în numele nostru.

Sediul nostru social: Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, 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, 0372.022.222;
- 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 4, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

## 5. Principiile noastre ↑

Vodafone și-a luat angajamentul să vă respecte viața privată. Tratăm cu seriozitate viața privată, securitatea și 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 în stau la baza a tot ceea ce facem.

## 6. Elemente de bază ↑

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

În funcție de produsele și serviciile pe care le utilizați și/ sau la care vă abonați, 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 includ:

- a) Date de Identificare**, spre exemplu,:
  - Numele, adresa, codul numeric personal, copia documentului de identitate, sexul, data nașterii și semnătura dvs.; sau
  - Datele dvs. de identificare fiscală și identificatori unici similari, spre exemplu, umărul de identificare în scopuri de TVA, codul de identificare fiscală sau numărul de înregistrare la registrul comerțului – în cazurile în care acționați în calitate de Client Business persoană fizică;
- b) Date de Contact**, spre exemplu numărul dvs. de telefon și/sau mobil (inclusiv numărul de contact menționat în contractul dvs. sau în interacțiunea cu agenții noștri) 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 tarife, facturi, istoricul plăților (inclusiv datele plăților datorate sau primite).
- 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;
- e) Date privind Solvabilitatea**, spre exemplu, venitul, comportamentul de plată, detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor;
- f) Date privind calificările**, spre exemplu, educația, profesia sau ocupația (spre exemplu, în cazurile în care acționați în calitate de Reprezentant sau persoană de contact pentru un Client Business);
- g) Date cu privire la dispozitivul dvs.**, spre exemplu, tipul dispozitivului, producătorul dispozitivului, seria și numărul dispozitivului, numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil);
- h) Date de Trafic**, spre exemplu numărul apelat, ora și durata apelului, consum (ex., numărul de min/ SMS), utilizarea rețelei, evenimente privind traficul de date și jurnale de activități, numărul cardului SIM;
- i) Date de Localizare**. Datele de Localizare pot fi:
  - Exacte, în cazul datelor bazate pe dispozitiv (Geo-locția dispozitivului, stabilită pe baza informațiilor colectate cu ajutorul serviciilor



- de localizare ale dispozitivului utilizatorului: GPS, A-GPS, wifi), sau
- Mai puțin exacte, spre exemplu, (i) localizare bazată pe datele de rețeaua de comunicații (Geo-locția dispozitivului dvs. stabilită pe baza informațiilor colectate de sistemele rețelei noastre de comunicații) sau (ii) locație bazată pe IP (Geo-locția stabilită pe baza adresei dvs. de IP), sau (iii) codul poștal sau denumirea unei localități sau a unui oraș;
- j) **Date privind Managementul Valorii Clienților**, spre exemplu, (i) preferințele dvs. pentru anumite produse, servicii și activități specifice stilului dvs. de viață, (ii) informații de localizare a clienților (calitatea de membru, puncte acumulate etc.);
- k) **Date Demografice**, spre exemplu, sexul dvs. sau vârsta.
- l) **Date privind Istoricul de Navigare**, spre exemplu, categoriile de site-uri web pe care ați navigat pe telefonul mobil, dispozitiv mobil sau computer, spre exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri;
- m) **Date colectate de cookie-uri și tehnologii similare consultati**. Pentru detalii vă rugăm accesați politica de cookies Vodafone la adresa: <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 pe care îl efectuați către unul dintre centrele noastre de relații cu clienții sau o corespondență de live chat, (ii) detalii cu privire la reclamațiile dvs., (iii) cereri de acces la datele dvs. cu caracter personal, (iv) alte înregistrări ale interacțiunilor dvs. cu noi;
- p) **Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre**, spre exemplu, (i) detalii cu privire la utilizarea de către dvs. a serviciilor sau produselor noastre, sau (ii) informații cu privire la defecțiuni ale rețelei sau serviciilor și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de comunicații sau alte servicii;
- 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 domeniile dvs. de interes pe baza produselor/ serviciilor Vodafone la care sunteți abonat până în prezent;
- r) **Date 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.

## 6.2. De unde obținem datele dvs.? ↑

Vom colecta datele dvs. cu caracter personal:

- (a). **Direct de la dvs.**, respectiv (i) când ne comunicați în mod direct informațiile (ex. prin completarea unui formular) sau (ii) prin examinarea interacțiunii dvs. cu noi.

Spre exemplu, vom obține informațiile dvs. cu caracter personal atunci când: (i) cumpărați sau utilizați oricare dintre produsele și serviciile noastre, (ii) utilizați rețeaua noastră sau alte produse și servicii Vodafone, (iii) vă abonați să primiți pentru produsele noastre sau să beneficiați de serviciile noastre, (iv) vă abonați să primiți comunicările noastre comerciale sau alte alerte din partea noastră, (v) ne contactați prin diverse canale, sau solicitați informații cu privire la un produs sau serviciu; (vi) participați la un concurs, tragere la sorți sau studiu, (vii) vizitați sau navigați pe site-urile web și/sau aplicațiile Vodafone.

Atunci când primim datele direct de la dvs. vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și ca vă aparțin sau, după caz, aveți dreptul să le utilizați. Vom depune toate eforturile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că vă aparțin iar în situația în care vor exista suspiciuni că ne transmiteți date incorecte, incomplete sau ca folosiți datele altei persoane fără autorizare, vom lua măsuri pentru remedierea sau încetarea acestei situații. De exemplu, măsurile pot consta în: actualizarea, completarea sau ștergerea datelor, limitarea accesului la datele utilizate nelegal – inclusiv ștergerea conturilor asociate unor date care nu vă aparțin.

De asemenea, vom considera că datele colectate direct de la dvs. sunt actuale atât timp cât nu ați solicitat modificarea lor prin canalele de comunicare menționate la punctul 4 al Politicii de Confidențialitate sau nu ați actualizat personal datele. 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). **At e surse decât dvs.**, respectiv: (i) date obținute din surse externe, sau (ii) date Date Deduse pe care le generăm noi 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**, spre exemplu, (i) parteneri Vodafone (de la care ați achiziționat abonamentul sau ați cumpărat produse și servicii Vodafone), (ii) Brokeri de date (entități ale căror activități constau în vânzarea 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 noștri Business – atunci când acționați în calitate de Reprezentant al acestora.
- **Societăți 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 (caz în



care acestea pot dezvălui anumite informații despre dvs.).

## 7. Dacă sunteți un 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 vechi), putem efectua anumite verificări pentru a vedea dacă sunteți eligibil pentru produsele sau serviciile pe care ni le solicitați.

Informații detaliate cu privire la modul în care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pentru VPE, inclusive în legătură cu temeiul juridic pe care ne bazăm pentru această prelucrare sunt incluse în **Anexa nr. 1**.

### 7.2. Furnizarea serviciilor și produselor noastre | Menținerea calităților tehnice ↑

Putem prelucra datele cu caracter personal în vederea procesării comenzii dvs. și furnizării produselor și serviciilor achiziționate de dvs.. Aceste utilizări includ:

- Procesarea comenzilor de cumpărare sau a solicitărilor dvs. de modificare a contractelor existente.
- Procesarea produselor și serviciilor pe care le-ați achiziționat de la noi și ținerea dvs. la curent cu situația comenzii dvs..
- Furnizarea produsului sau serviciului relevant către dvs.. Acest lucru poate include alte servicii care nu sunt incluse în contractul pe care l-ați încheiat cu noi, de exemplu, servicii care utilizează Date de Localizare (inclusiv servicii suplimentare sau extra-opțiuni).
- Transmiterea de mesaje sau informări privind modificările produselor sau serviciilor pe care le utilizați.

În furnizarea serviciilor noastre, pot exista diverse subseturi de operațiuni de prelucrare necesare, pentru scopuri specifice, care includ:

- 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.

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 cu privire la dispozitivul dvs., 5. Date de Trafic, 6. Date de Localizare, 7. Date de Autentificare. În cazul Clienților cu dizabilități, vom prelucra, de asemenea, Date de Sănătate, pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de Clienți planuri tarifare speciale.

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) 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-trafic/index.htm> și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/librs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/librs/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.





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

Aceste utilizări includ următoarele:

- Să vă emitem facturi pentru utilizarea produselor și serviciilor noastre, sau să vă percepem sumele corecte;
- 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;
- 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; ca parte a serviciului nostru de Relații Clienți, conversația telefonică cu consultanții noștri poate fi înregistrată și transcrisă în format text. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți unei astfel de prelucrări. 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.);
- Să vă transmitem mesaje de servicii. Vă vom transmite mesaje de servicii pentru a vă furniza informații la zi despre produsele și serviciile noastre, de exemplu, despre modificările termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, expirarea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul, bonusuri sau alte beneficii privind serviciile de telecomunicații pe care le putem oferi în mod gratuit;
- 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; și
- În general, 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 sau e-mail, utilizând Datele de Contact pe care le deține despre dvs. (inclusiv prin numărul de telefon pe care l-am alocat dvs. sau orice alte date de contract pe care ni l-ați furnizat pentru a va contacta), (ii) să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care ni le datorați, (iii) să cesionăm creanțele Vodafone împotriva dvs. în favoarea unor entități terțe de colectare a creanțelor (caz în care putem de asemenea furniza respectivelor entități toate datele necesare pentru respectivele activități de colectare a creanțelor).

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 sau întrebările dvs. (de exemplu, în contextul unei acțiuni a serviciului de Relații Clienți). În mod normal, datele cu caracter personal pe care le prelucram includ: 1. Date de Identificare, 2. Date de Contact, 3. Datele de Cont, 4. Date Financiare, 5. Date cu privire la dispozitivul dvs., 6. Date de Trafic, 7. Date de Localizare (în general, date privind localizarea determinată pe baza informațiilor pe rețeaua de comunicații), 8. Date privind Relația cu Clienții, 9. Date privind Managementul Valorii Clienților (în mod normal, date care ne ajută să calculăm reducerile de care veți beneficia, de exemplu, punctele de loialitate).

**Temei juridic:**

- **executarea contractului** cu dvs. în ceea ce privește Facturarea și Procesarea plăților;
- respectarea **obligațiilor legale** ale Vodafone prevăzute de legislația fiscală (emiterea facturilor);
- **interesul legitim al Vodafone**, respectiv: (i) necesitățile comerciale legitime privind implementarea și desfășurarea activităților de Asistență și Gestionarea Relației cu Clienții în vederea gestionării corespunzătoare a relației cu Clienții noștri și pentru a analiza activitatea consultanților/ angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator; și (ii) necesitățile comerciale legitime privind organizarea și desfășurarea activităților de colectare a creanțelor.

## 7.4. Îmbunătățirea serviciilor și produselor noastre ↑

Dorim să ne îmbunătățim continuu serviciile și produsele noastre. În acest scop, 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 rețeaua noastră, să dezvoltăm produse și servicii mai interesante și mai relevante, dar și să personalizăm produsele și serviciile noastre;
- Să înțelegem performanțele Vodafone în ceea ce privește furnizarea Serviciilor de Roaming și, în special, să evaluăm dacă serviciile de roaming și produsele aferente funcționează în mod corespunzător, sau dacă sunt necesare îmbunătățiri ale serviciului de roaming;
- Să înregistrăm și să analizăm calitatea serviciilor pe care le primim – de exemplu, înregistrăm defecțiunile de rețea sau servicii și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de rețea sau alte servicii.

În mod normal, pentru realizarea celor de mai sus, vom prelucra date anonime sau agregate. Cu toate acestea, pot exista cazuri în care, pentru atingerea scopurilor de mai sus, este necesară prelucrarea de date care ar putea să conducă în cele din urmă la identificarea dvs., care vor include: 1. Date de Trafic (spre exemplu, date privind utilizarea rețelei și evenimente de rețea, jurnale de activități, numărul cartelei SIM), 2. Date cu privire la dispozitivul dvs. (spre exemplu, tipul și producătorul dispozitivului, numărul IMEI), 3. Date de Localizare (spre exemplu, locația bazată pe rețea și locația bazată pe IP), 4. Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre (spre exemplu, informații despre modul în care



vizionați emisiuni 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, etc.).

Furnizăm aceste informații terților (de exemplu, furnizorilor de conținut și agenților de publicitate), dar orice astfel de raportare către terți nu va include informații care pot identifica un Client persoană fizică.

**Temei juridic: interesul nostru legitim** constând în necesitățile noastre comerciale de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre, de a înțelege interacțiunea Clienților cu serviciile/ produsele noastre și modul în care putem dezvolta / îmbunătăți serviciile / produsele noastre.

## 7.5. Securitate | Prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor | Prevenirea fraudelor | Gestiunea incidentelor ↑

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal pentru a depista și a vă proteja împotriva utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor sau a rețelelor noastre. Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe și pot include: 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.

Vă informăm cu nu avem voie să păstrăm și nu păstrăm o evidență a conținutului apelurilor sau mesajelor 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).

Atunci când ne confruntăm cu incidentele de mai sus, putem folosi datele dvs. cu caracter personal pentru a asigura funcționalitatea și performanța soluțiilor tehnice utilizate de noi în activitatea noastră și pentru a relua furnizarea normală a serviciilor.

**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 sau abuzivă a serviciilor.

## 7.6. Marketing | Personalizarea comunicărilor comerciale ↑

### Comunicări comerciale ↑

Dorim să utilizăm Datele dvs. 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.

În acest context, este posibil:

- să vă transmitem buletine informative, materiale de tip cartea albă sau alte materiale similare.
- să vă invităm să participați la sondaje.
- 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 electronică**, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/ sau apeluri cu operatori umani), și/ sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

**Temei juridic:**

1. În cazul în care aveți un abonament la noi (Client post-paid) și utilizăm:

- **SMS/MMS, (ii) apeluri automate, (iii) GSM notificări push** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale ne vom baza pe **permisiunea dvs.** de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale ne vom baza pe **permisiunea**





- dvs. de a primi astfel de comunicări;
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent cu privire la produsele/ serviciile care v-ar putea interesa. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**
2. În cazul în care ați achiziționat de la noi o cartelă SIM preplătită (Client de servicii preplătite): avem **interesul legitim**, recunoscut de legislația protecției datelor în sectorul comunicațiilor electronice, de a utiliza Datele dvs. de Contact (respectiv e-mail și/sau număr de telefon) obținute de la dvs., pentru a vă transmite comunicări comerciale referitoare la produse/ servicii similare ale Vodafone și/sau ale societăților controlate de 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

De asemenea, dorim să vă informăm cu privire la produse și servicii ale partenerilor noștri, despre care credem că ați putea fi interesat. Partenerii noștri desfășoară activități în următoarele categorii de industrii / domenii de activitate:

- Industria financiar-bancară;
- Industria retail și a bunurilor de larg consum;
- Industria auto;
- Prestări de servicii;
- Producție;
- Industria ospitalității: hoteluri, restaurante, cafelele (HORECA).

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

- mijloace de comunicare electronice, de exemplu, prin e-mail sau telefon (SMS/MMS/ notificări push GSM, apeluri automate / operator uman), și/sau
- corespondență tradițională (poștă sau curierat).

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

## Personalizarea comunicărilor de marketing ↑

**Realizarea de profiluri simple (de bază):** Comunicările comerciale sunt personalizate în funcție de produsele și serviciile pe care le-ați achiziționat de la noi sau de la societățile controlate de noi, sau în funcție de alte informații de bază referitoare la contractul dvs. cu Vodafone (de exemplu, putem lua în considerare tipul și valoarea abonamentului, istoricul general al plăților). În acest scop utilizăm un minim de date rezonabil necesare pentru a nu vă deranja cu oferte/ informații irelevante, precum și pentru a eficientiza activitatea de marketing pe care o desfășurăm.

**Temei juridic:** **interesul legitim** al Vodafone de a vă transmite doar comunicări/ oferte relevante, urmărind un obiectiv dublu: 1. să nu vă deranjăm cu comunicări comerciale care ar putea să nu prezinte interes pentru dvs., și 2. să devenim mai eficienți în activitatea de marketing desfășurată.

**Realizarea de profiluri avansate:** În cazul în care ne autorizați în acest sens, putem personaliza și mai mult aceste comunicări prin utilizarea unor date cu caracter personal suplimentare, de exemplu, Date privind Solvabilitatea, Date cu privire la dispozitivul dvs., Date de Localizare, Date privind Istoricul de Navigare, Date Deduse.

**Temei juridic:** permisiunea dvs. pentru realizarea unui astfel de profil avansat.

## Publicitate online adaptată în funcție de interesele dvs. ↑

În cazul în care ne-ați acordat permisiunea dvs., vom colecta informații privind categoriile de site-uri web pe care ați navigat pe dispozitivul mobil sau pe computer, de exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri. Cu toate acestea, nu deținem un istoric al site-urilor accesate. Avem 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, site-uri ale 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.

Aveți în vedere faptul că renunțarea la publicitatea online adaptată în funcție de interesele dvs. nu înseamnă că nu se vor mai afișa reclame,



ci doar că reclamele nu vor mai fi personalizate în funcție de interesele dvs..

**Temei juridic:** permisiunea acordată de dvs. pentru realizarea unei astfel de evaluări a preferințelor.

## 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 [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau
- apel la \*567, \*222, sau
- accesarea aplicației mobile My Vodafone.

## 7.7. Cercetare și analiză ↑

Utilizăm o gamă largă de metode de analiză, inclusiv pe cele ce analizează 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 tipare ascunse și tendințe neidentificate până la momentul respectiv. Vodafone tratează cu seriozitate modulul 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 caz de utilizare, să se realizeze verificări de conformare cu legislația privind protecția datelor. Aplicăm reguli stricte prin care se asigură faptul că informațiile cu caracter personal sunt pseudonimizate sau anonimizate, în etapa corespunzătoare din cadrul procesului.

Desfășurăm activități de cercetare a pieței (inclusiv studii sau sondaje) cu privire la modul în care Clienții utilizează rețelele, produsele și serviciile noastre, în care datele utilizate pentru cercetare sau cele realizate din cercetare pot fi atât anonime cât și date cu caracter personal.. Atunci când efectuăm activități de cercetare a pieței, putem utiliza și serviciile agențiilor de cercetare a pieței. În orice caz, ne vom asigura că utilizăm date cu caracter personal (fie ca bază a analizelor, fie ca rezultat al acestora) numai atunci când este necesar pentru a îndeplini scopul propus.

**Temei juridic:**

- **Interesul legitim al Vodafone** de a identifica potențialele vulnerabilități și a mecanismelor de optimizare a rețelei, produselor și serviciilor noastre, precum și de a identifica noi oportunități de marketing.
- Atunci când implicăm agenții de cercetare a pieței terțe, **permisiunea dvs.** de a efectua aceste cercetări de piață și, dacă este cazul, de a obține rezultatele acestor cercetări care să conțină date cu caracter personal.

## 7.8. Relația cu autoritățile | Soluționarea disputelor și litigiilor ↑

Prelucrăm date cu caracter personal în cazul în care acest lucru este rezonabil pentru a ne proteja împotriva fraudelor, a ne apăra drepturile sau proprietatea, sau pentru a proteja interesele clienților noștri, în contextul unor litigii sau dispute potențiale sau existente în care poate fi implicată Vodafone, inclusiv orice proceduri desfășurate în fața oricărui instanțe sau instituții administrative, penale, arbitrale sau civile.

În cadrul acestor proceduri, putem primi sau comunica terților datele dvs. cu caracter personal (de ex. instanțe, autorități publice, părți la dispută, avocați) sau poate fi necesar să dezvăluim informațiile dvs. pentru a ne respecta obligația legală de a răspunde solicitărilor legitime venite din partea autorităților. Datele dvs. cu caracter personal vor fi furnizate doar în cazurile în care considerăm că avem obligația de a proceda astfel, conform legii și în urma unei evaluări temeinice a tuturor cerințelor legale.

**Temei juridic:**

- **obligația legală**, în cazul în care avem obligația de a dezvălui informații, sau
- **interesul legitim**, pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal către autoritățile publice în orice situație în care dezvăluirea se bazează pe o justificare temeinică și nu există drepturi fundamentale ale persoanelor vizate, care să prevaleze (analiza trebuie realizată de la caz la caz). În plus, în cazul litigiilor sau disputelor 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) în contextul respectivelor proceduri.

## 7.9. Fuziuni și achiziții ↑

Dacă suntem implicați într-o tranzacție specifică dreptului societar (de exemplu, reorganizare sau vânzare a afacerii), vom transmite către sau primi de la entitățile implicate datele dvs. cu caracter personal.

În contextul unei tranzacții societare planificate (de ex. în care noi sau Grupul Vodafone cumpără sau vinde o afacere), putem folosi datele dvs. cu caracter personal (inclusiv să le comunicăm părții implicate în tranzacție) pentru a identifica și planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricărui oportunități comerciale și eventuale îmbunătățiri de servicii în contextul respectivei tranzacții societare. De



exemplu, pentru realizarea acestor obiective, putem comunica sau obține într-o măsură limitată date ale clienților, spre exemplu, Date de Contact, Datele de Cont (de ex. tipul de abonament utilizat), Date privind Solvabilitatea (de ex. date și valori ale plăților datorate sau primite).

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 cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și eventuale îmbunătățiri de servicii.

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

De asemenea, vom prelucra și comunica datele dvs. cu caracter personal oricând este necesar pentru a ne conforma altor cerințe de reglementare (naționale sau ale Uniunii Europene) aplicabile în cazul nostru (inclusiv cele impuse de legislația din domeniul comunicațiilor electronice).

**Temei juridic:**

- conformarea cu **obligațiile legale** sau
- **interesul legitim al Vodafone** de a adresa și gestiona în mod cerințele legale relevante aplicabile Vodafone (oricând respectiva cerință legală nu impune în mod direct prelucrarea de către Vodafone a datelor cu caracter personal, dar realizarea obiectivului implică prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal).

## 7.11. Procese decizionale automatizate ↑

Uneori utilizăm **decizii individuale automatizate** care produc *efecte juridice* cu privire la dvs. sau care ar putea să vă afecteze în mod semnificativ într-un mod similar. Conform art. 22 din Regulamentul General pentru Protecția Datelor, aceste decizii individuale automatizate vor fi luate doar dacă:

- Sunt necesare pentru încheierea sau executarea contractului cu noi;
- 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.** Aveți dreptul să vă exprimați punctul de vedere, să contestați decizia sau să solicitați intervenția 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 cum este cazul).

Procesele noastre în care utilizăm decizii individuale automatizate includ:

### 7.11.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE) ↑

În efectuarea VPE luăm de asemenea decizii individuale automatizate, utilizând (i) sistemele noastre interne de evaluare și (ii) sistemul Preventel.

Detaliile privind aceste prelucrări, inclusiv (i) cum utilizăm datele cu caracter personal pentru deciziile automatizate; (ii) de ce sunt aceste date relevante; și (iii) cum aceste decizii ar putea să vă afecteze sunt incluse **Anexa nr. 1**.

### 7.11.2. Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare ↑

Utilizăm sisteme și dispozitive automate detectarea și protecția împotriva utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor sau a rețelelor noastre. Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe și pot include: 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 vor înregistra în mod automat evenimentele care ar putea constitui utilizări necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor și rețelelor noastre, vor genera alerte specifice și vor adopta acțiuni în mod automat. De exemplu, atunci când sistemele noastre vor detecta 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) deși nu aveți dreptul să efectuați astfel de operațiuni conform contractului cu dvs. vor genera o alertă specifică și, ca regulă, vor suspenda accesul la serviciile noastre sau pot chiar întrerupe 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 noastre sau a rețelei noastre de comunicații și în punerea în executare în mod rapid a drepturilor noastre prevăzute în contractul încheiat cu dvs.

## 8. Dacă sunteți Reprezentantul unui Client Business ↑

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 respectivului Client Business. Prin urmare:

- a) Vom prelucra datele dvs. de Identificare (de exemplu, nume, prenume, ocupație/ funcție, semnătură) în cazul în care avem nevoie să semnăm un contract cu Clientul Business, iar dvs. acționați în calitate de parte semnatară;
- b) Vom prelucra Datele dvs. de Contact (de exemplu, numărul dvs. de telefon și e-mailul) în cazul în care ați fost desemnat să acționați în calitate de persoană de contact a Clientului Business, în relația cu Vodafone, și putem utiliza respectivele date pentru a vă contacta în legătură cu orice probleme legate de relația noastră comercială cu Clientul Business. Acestea pot include, de exemplu:
  - Să vă contactăm în cazul în care informațiile de facturare din baza noastră de date sunt pe cale să expire sau nu am putut încasa plata;
  - Să procesăm plățile datorate de Clientul Business;
  - Să răspundem oricăror întrebări / solicitări formulate de dvs. în numele Clientului nostru Business; aceasta include prelucrarea datelor în cadrul centrului Vodafone de Relații Clienți (call center), unde convorbirile pot fi înregistrate. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți respectivei prelucrări. 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.);
  - Să vă transmitem mesaje de servicii cu privire la serviciile contractate de Clientul Business. Vă vom transmite mesaje de servicii pentru a furniza Clientului Business informații la zi despre produsele și serviciile noastre, de exemplu, despre modificările termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul, bonusuri sau alte beneficii privind serviciile de telecomunicații pe care le putem oferi în mod gratuit;
  - Să vă informăm cu privire la sumele datorate nouă 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, să organizăm și să efectuăm activitatea 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 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).

**Temei juridic: interesul legitim** de a ne desfășura și gestiona în mod corespunzător activitatea cu Clienții Business.

### 8.2. Comunicări comerciale către Clienții Business ↑

Vom folosi Datele dvs. de Contact pentru informarea la zi a Clienților Business cu privire la produsele și serviciile (a) Vodafone și (b) ale partenerilor noștri comerciali, inclusiv societățile din Grupul Vodafone.

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 informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale sau alte acțiuni de marketing similare destinate Clienților Business.



## 1. Produse și servicii ale Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone

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

- **mijloacelor de comunicare electronică**, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/sau apeluri cu operatori umani); și/sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

### Temei juridic:

Atunci când utilizăm:

- **(i) SMS/MMS, (ii) apeluri automate, (iii) GSM notificări push** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;  
**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.**
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. în calitate de Reprezentant al Clienților Business ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent în calitate de Reprezentant al Clienților Business cu privire la produsele/ serviciile de interes pentru Clienții Business. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

## 2. Produse și servicii ale partenerilor Vodafone

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

- **mijloacelor de comunicare electronică**, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/sau apeluri cu operatori umani); și/sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

### Temei juridic:

Atunci când utilizăm:

- **(i) SMS/MMS, (ii) apeluri automate, (iii) GSM notificări push** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;  
**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.**
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. în calitate de Reprezentant al Clienților Business ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent în calitate de Reprezentant al Clienților Business cu privire la produsele/ serviciile de interes pentru Clienții Business. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

## 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 mobile My Vodafone.

## 8.3. Alte scopuri ale prelucrării datelor aplicabile Reprezentanților Clienților Business

 ↑

De asemenea, vom prelucra date cu caracter personal pentru Cercetare și analiză (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.7), 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).





## 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), prelucrăm 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 la zi despre funcționalitatea produselor și serviciilor noastre, spre exemplu, informații privind întreruperea unor servicii, actualizări de rețea;  
Menționăm că anumite mesaje referitoare la servicii pot fi mai curând relevante Clientului (spre exemplu, modificările aduse termenilor și condițiilor noastre) și, astfel, pot să nu prezinte interes pentru dvs.; în acest caz, vă rugăm să nu țineți seama de ele.
- 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 și transcrisă în format text. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți acestei prelucrări. 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.).

**Temei juridic:** ne bazăm pe **interesul nostru legitim** de a furniza Utilizatorilor informații relevante și la zi 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 consultanților / angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator.

### 9.3. Personalizarea 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 Utilizatorii interacționează cu produsele și serviciile contractate de Clienții noștri. Analiza noastră va include 1. Date de Cont, 2. Date Demografice, 3. Date Financiare, 4. Datele de Trafic, 5. Date de Localizare, 6. Datele privind Istoricul de Navigare, 7. Date privind dispozitivul dvs.

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

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, \*222.**

**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 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, utilizăm cookie-uri pentru publicitatea online adaptată în funcție de interesele dvs. (așa-numita „publicitate bazată pe interes”), pentru a vă oferi publicitate relevantă. Acest lucru se poate realiza pe website-urile ce aparțin 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

- **interesul legitim al Vodafone** de a ne asigura că serviciile noastre funcționează corespunzător (pentru „cookie-urile necesare”), sau
- **permisiunea** Utilizatorilor (pentru iar „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 *Cercetare și analiză* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.7), *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).

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

Dezvăluim datele dvs. cu caracter personal *persoane împuternicite* de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal, respectiv entități pe care le angajăm pentru a presta servicii în numele nostru. Avem contracte scrise în derulare cu persoanele împuternicite de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal prin care acestea se angajează să nu întreprindă acțiuni în legătură cu datele dvs. cu caracter personal decât pe baza unor instrucțiuni din partea noastră. *Persoanele împuternicite* se vor angaja să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal pe întreaga perioadă indicată de noi.

De asemenea, atunci când suntem obligați sau îndreptățiți, putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către terțe entități care acționează în calitate de *operatori independenți* (entități care prelucrează datele pentru propriile scopuri) sau, după caz, entități care acționează în calitate de *operatori asociați* cu noi (caz în care determinăm împreună cu acestea scopurile și/sau mijloacele prelucrării datelor).

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

- **Societățile din Grupul Vodafone**, care ne asigură suportul în gestionarea calității și furnizarea serviciilor;
- **Parteneri sau agenți implicate în livrarea produselor și serviciilor** pe care le-ați comandat de la noi sau pe care le-ați utilizat, spre exemplu, curierii;
- **Societățile contractate de noi** pentru furnizarea comunicărilor noastre comerciale;
- Societățile angajate să presteze servicii pentru, sau pe seama, Vodafone Limited, sau a Grupului Vodafone;
- **Entitățile care gestionează sau participante la sistemele de prevenire a fraudelor**. De exemplu, în cazurile în care sunt încălcate obligațiile contractuale privind durata contractului, plățile sau politica privind utilizarea 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 mandatăm aceste entități să colecteze în numele nostru creanțele pe care le deținem împotriva dvs. sau, după caz, **terțe entități de recuperare a creanțelor** – în cazurile în care le cesionăm creanțele pe care le deținem împotriva dvs. (cazuri în care vom dezvălui acestora și datele pe care le avem despre dvs. pentru a asigura recuperarea creanțelor);
- **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 acest lucru ori, după caz, **o terță entitate sau organizație** – în cazurile în care această 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 o autoritate de protecție a datelor). De asemenea, putem dezvălui 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;
- **Consultanți 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 relevante). De exemplu, putem dezvălui Datele de Trafic privind toți Utilizatorii din serviciile contractate (cum ar fi, numărul apelat, durata și timpul apelului pentru serviciile de telefonie mobilă) atunci când aceste informații sunt necesare pentru scop de facturare;
- **Operatori serviciilor de urgență** (dacă efectuați un apel de urgență), inclusiv locația dvs. aproximativă;
- **Entități terțe**, pentru campanii de comune de promovare. Aceștia vor fi responsabili pentru propria conformare cu prevederile legale aplicabile privind confidențialitatea;
- **Organizațiile 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 prelucrarea și/sau efectuarea plăților în legătură cu achizițiile dvs. de produse / servicii Vodafone sau produse / servicii ale unor terți obținute prin platforma Vodafone, de exemplu, Netopia Payments;
- În cazul unei **fuziuni sau achiziții**. În cazul în care subscrisa este reorganizată sau vândută către altă organizație, vom furniza informațiile dvs. către organizația respectivă;
- **Terții cu care lucrăm pentru vânzarea produselor și serviciilor noastre**. În cazurile în care ați achiziționat produse și servicii Vodafone prin intermediul unei entități terțe sau partener, deseori avem nevoie să facem schimb de date cu caracter personal cu acestea în cadrul gestionării relației respective și a contului dvs. – de exemplu, pentru a putea identifica comanda dvs. și pentru a putea efectua plata către respectiva entitate terță sau parteneră.
- 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 pot identifica un anumit Client;
- **Terțe entități produsele /serviciile sunt achiziționat de dvs. prin contul dvs. Vodafone**. Atunci când achiziționați un produs sau serviciu de la un terț prin contul dvs. Vodafone (spre exemplu, prin serviciul Charge to Bill pentru mobil), contractul privind respectivul produs/serviciu este încheiat cu vânzătorul acestuia. Vodafone doar înregistrează suma direct în factura dvs. conform convențiilor existente între Vodafone și vânzător. În cadrul acestui proces, va informăm că Vodafone poate transmite anumite date cu caracter personal către vânzător în vederea finalizării achiziției dvs., dezvăluirea acestor informații fiind necesară pentru îndeplinirea contractului încheiat între dvs. și vânzător;
- **Modul în care vânzătorul utilizează datele dvs. cu caracter personal sunt detaliate în termenii și condițiile, precum și politicile de confidențialitate și de utilizare a cookie-urilor acestuia** – vă rugăm să le citiți cu atenție.

## 11. Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal ↑

Vodafone a implementat politici și reguli privind păstrarea datelor cu caracter personal, care să respecte principiile de retenție a datelor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Termenele de păstrare sunt revizuite în mod periodic.

În general, vom păstra datele dvs. cu caracter personal (1) pentru durata contractului cu noi, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe) sau (2) pe durata prevăzută de lege sau stabilită de o autoritate publică, în condițiile legii, sau (3) în cazul unor dispute, până la închiderea 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 cum este cazul).

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 pentru conformarea cu reglementările financiar fiscale (de la 5 până la 10), în scopul apărării drepturilor și intereselor Vodafone în cazul unui litigiu (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 egală



- cu termenul de prescripție după încheierea respectivelor campanii / concursuri;
- Evidențele reclamațiilor sunt stocate pe o perioadă egală cu termenul de prescripție (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 se aplică un alt temei juridic;
  - Datele privind traficul (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.

## 12. Transferuri internaționale de date ↑

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

Este posibil să fie nevoie ca Vodafone să transfere datele dvs. către alte companii din Grupul Vodafone sau către prestatori de servicii externi, din țări din Spațiul Economic European (SEE), precum și din afara acestuia.

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.

Transferul în afara SEE poate avea loc dacă serverele noastre (respectiv, cele pe care stocăm datele) sau furnizorii și prestatorii noștri de servicii își au sediul în afara SEE sau dacă dvs. folosiți serviciile și produsele Vodafone în timp ce vizitați țări din afara acestui spațiu.

Dacă Vodafone transferă datele dvs. cu caracter personal într-o țară care nu se află în SEE, ne vom asigura că datele dvs. sunt protejate în mod corespunzător. Ca regulă, ne vom asigura că există un acord juridic corespunzător 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)). În plus, dacă se consideră că în țara respectivă nu există legi care sunt echivalente standardelor UE în materie de protecție a datelor, Vodafone va solicita respectivul terț încheierea unui acord juridic care va reflecta aceste standarde. Dacă transferul nu va avea la bază un astfel de acord, ne vom asigura că transferul are întotdeauna la bază un alt mecanism prevăzut de lege pentru a asigura protecția datelor dvs. cu caracter personal.

În cazul în care datele cu caracter personal sunt transferate în țări din afara SEE, vom atașa acestei Politici de Confidențialitate lista țărilor destinate. Vodafone poate actualiza periodic această listă, ori de câte ori au loc schimbări în modalitatea de transfer al datelor cu caracter personal.

## 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 a datelor dvs. cu caracter personal împotriva accesului neautorizat, pierderii accidentale, dezvăluirii sau distrugerii.

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. printr-un mijloc de comunicare nesolicitat. Este responsabilitatea dvs. de a păstra în siguranță datele dvs. personale 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. personale 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 acestea vă sunt cunoscute.



## 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 pentru actualizarea acestora (Autentificare > Contul meu) sau puteți contacta echipa noastră de Relații cu Clienții.

### 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, destinarii 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 vă puteți lua 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 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 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.

*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 MyVodafone, 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 de servicii. Aceste mesaje nu intră în categoria comunicărilor comerciale și, ca atare, le veți primi în continuare (dacă Vodafone nu a indicat altfel).

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 a obiecta la alte prelucrări realizate în temeiul intereselor noastre legitime:* 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).

### 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 prelucram 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.

### 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, 0372.022.222;
- 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;
- 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 4, 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.

### **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 11 *Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal*).

### **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 să 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 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](http://www.dataprotection.ro).





# Anexa nr. 1

## VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE) ↑

### De ce efectuăm VPE?

Ținta noastră este să stabilim întotdeauna o relație comercială de lungă durată, corectă și reciproc avantajoasă cu Clienții noștri. Ori de câte ori solicitați furnizarea unui serviciu sau produs post-paid – de exemplu, un abonament lunar și/sau un telefon mobil/tabletă, vom efectua VPE în vederea evaluării solvabilității dvs. Mai exact, vom evalua (1) capacitatea dvs. de a vă onora angajamentele financiare în baza contractului încheiat cu noi și (2) riscurile de neîndeplinire a obligațiilor, de exemplu, riscul de a nu plăti abonamentul dvs. lunar.

Scopul acestei evaluări este de a corela categoria de risc privind Clienții în care sunteți încadrat cu tipul și valoarea serviciilor și/sau produselor pentru care doriți să încheiați un abonament. Noi ne bazăm pe principiul avantajului reciproc. De exemplu, este posibil ca, în urma VPE, categoria de risc privind Clienții în care ați fost încadrat să indice faptul că, cel mai probabil, sunteți un Client solvabil; în acest caz, vom reduce semnificativ garanțiile contractuale pe care le solicităm din partea dvs. (solicitându-vă o garanție financiară redusă sau chiar nicio garanție financiară).

### Cum efectuăm VPE?

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

În realizarea VPE, vom analiza ceea ce cunoaștem despre dvs. din informațiile furnizate de dvs., ceea ce putem deduce despre dvs. și ceea ce ne este permis să colectăm de la alte persoane. Folosim și combinăm diverse date, care includ: 1. Date de Identificare, 2. Date Financiare, 3. Date privind Solvabilitatea (cum ar fi numărul de întârzieri la plată, numărul plăților efectuate pentru facturile emise de noi), 4. Date despre dispozitivul dvs., 5. Date Demografice, 6. Date de Trafic, 7. Date de Cont (cum ar fi numărul SIM-ului activat de dvs. într-o anumită perioadă, valoarea serviciilor activate, perioada scursă de la ultima activare a serviciilor), 8. Date privind calificările când acționați în calitate de Client Business – persoana fizică (cum ar fi vechimea în muncă, profesia, domeniul de activitate).

### Punctajul de bonitate și deciziile automatizate

Scopul nostru este de a lua decizii într-un mod cât mai rapid, mai eficient, mai cinstit și mai corect cu putință, pe baza a ceea ce cunoaștem despre dvs. La analizarea cererii dvs., vom folosi punctajul de bonitate și/sau procesul decizional automatizat.

Pentru a stabili **punctajul dvs. de bonitate**, folosim și combinăm rezultatele sistemului nostru intern automatizat de evaluare cu rezultate primite din partea sistemelor externe de referințe privind solvabilitatea (actualmente, sistemul Preventel).

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

Sistemul nostru intern de evaluare folosește un model algoritmic care combină și evaluează diverse date din baza noastră de date internă sau din surse externe (cum ar fi date de la Registrul Comerțului, Ministerul Finanțelor, rețele sociale etc.).

Rezultatele acestei evaluări constau din generarea unor categorii de Clienți bazate pe calcul de probabilitate, cu diferite informații, cum ar fi potențiala neîndeplinire a angajamentelor contractuale, expunerea financiară etc. 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 seturi de date, în vederea obținerii unei clasificări precise și actualizate a riscului. De exemplu, pentru determinarea clasei dumneavoastră de risc, vom lua în considerare că: (i) persoanele mai tinere vor avea un risc de solvabilitate mai ridicat decât persoanele mai în vârstă (având în vedere că, în mod uzual, persoanele mai tinere au mai puțină stabilitate în ceea ce privește veniturile realizate și, ca regulă, are și un nivel mai mic datorat lipsei de experiență în câmpul de muncă), (ii) persoanele cu venituri mai mici vor avea un risc de solvabilitate mai mare decât aceleași categorii de persoane cu o gamă de venituri mai ridicate. În plus, atunci când sunteți deja Clientul nostru în legătură cu alte produse și servicii, alegerea clasei de risc în care vă încadrați poate fi influențată de informațiile pe care le deținem deja din contractul existent (cum ar fi comportamentul de plată, valoarea sumelor datorate). În acest sens, vom considera că Clienții cu un comportament de plată deficitar sau instabil vor fi încadrați într-o clasă de risc mai ridicat decât cei care au un comportament de plată bun.

Sistemul nostru intern de evaluare face obiectul unor garanții solide care vizează asigurarea corectitudinii și calității evaluării, cum ar fi:

- În timp ce algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna metode matematice sau statistice corespunzătoare;
- Sunt implementate măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea unor date cu caracter personal incorecte în sistemele de date;
- Înregistrările de date și procedurile privind datele fac obiectul revizuirii periodice;





- Se desfășoară teste de rutină pe durata dezvoltării și funcționării instrumentelor de evaluare automatizate pentru a asigura caracterul adecvat al rezultatelor.

(ii) **Sistemul Preventel**

Sistemul Preventel se bazează pe un model algoritmic pentru determinarea probabilității ca o persoană să nu își îndeplinească angajamentele contractuale care îi revin. Punctajul Preventel este calculat folosind exclusiv datele raportate de toți participanții din cadrul sistemului Preventel, ceea ce permite încadrarea fiecărei persoane într-o anumită **clasă de risc**, respectiv: Scăzut/ Mediu/ Ridicat/ Fraudă.

În 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.

**Temei juridic:** **interesul nostru legitim** de a evalua posibilele riscuri (inclusiv pierderi) care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către Clienți.

Pe baza punctajului de bonitate generat de sistemul nostru intern și de sistemul Preventel (relevant în mod special pentru noi în cazul Clienților noi), luăm **decizii automatizate** în ceea ce privește cererea dvs. Acest fapt poate influența serviciile și produsele pe care vi le oferim în prezent sau în viitor, precum și condițiile în baza cărora suntem dispuși să vă oferim respectivele servicii și produse (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 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 oricărui punctaj negativ de bonitate.**