

ART. 1. TIPURILE DE DATE PRELUCRATE:

1.1. Date de contact: nume, data nașterii, număr și serie carte de identitate sau pașaport, cod numeric personal, domiciliu, număr de telefon, adresă de e-mail, sex, limbă, adresă de instalare.

1.2. Date cont de Client: ID Client, nume de utilizator, parolă și întrebări de autentificare, metodă de plată, cont bancar, număr card bancar (în funcție de metoda de plată aleasă), adresă de facturare, comportamentul de plată și status-ul plății, abonamente și produse achiziționate prin intermediul oricăruia dintre canalele de vânzare disponibile în cadrul companiei UPC, campanii/oferte/opțiuni accesate, precum și detalii cu privire la tranzacțiile efectuate. Acestea includ și detalii despre interacțiunile desfășurate cu departamentul de Relații cu Clienții: cererile de asistență, canalul prin care au fost adresate, înregistrările incidentelor și detaliile necesare pentru a le soluționa, plângerile și solicitările formulate. În cazul în care interacțiunea se desfășoară telefonic: ora, durata apelului, soluția găsită și înregistrarea convorbirii telefonice.

1.3. Date de telefonie: numărul de telefon, datele de voce necesare efectuării unui apel telefonic și/sau facturării contravalorii acestuia, inclusiv numerele de telefon pe care Clientul le apelează și de la care primește apeluri, ora, durata și numărul total de apeluri, țara.

1.4. Date de internet: datele de trafic necesare transmiterii comunicației în internet, dimensiunea volumului de date utilizat, durata sesiunii, detaliile referitoare la dispozitivul personal, adresă IP dinamică/MAC, localizarea rețelelor Wi-Free accesate. UPC folosește adrese IP dinamice care se pot modifica la o anumită perioadă de timp în funcție de starea fizică a modemului. UPC nu păstrează un istoric al adreselor IP dinamice folosite de Client. UPC nu urmărește conținutul navigării Clientului pe internet.

1.5. Date TV: În funcție de modelul mediabox-ului, putem reține informații despre modul în care Clientul folosește serviciile UPC și funcționalitățile acestuia, informații tehnice (modelul și ID-ul mediabox-ului, versiunea de software utilizată, ID-ul smartcard-ului), informații despre calitatea conexiunii, informații despre programele pe care le vizionează.

1.6. Date pentru serviciul de e-mail: În cazul în care Clientul folosește serviciile UPC de e-mail, UPC poate colecta informațiile necesare în vederea transmiterii mesajelor, cum ar fi adresa de e-mail a destinatarului.

1.7. Date din aplicațiile UPC: UPC păstrează o evidență a utilizării aplicațiilor pe care Clientul le accesează în meniul TV și a frecvenței utilizării acestora.

1.8. Date pentru registrele publice ale abonaților: numele, adresa și numărul de telefon al Clientului.

ART. 2. TIPURILE DE PRELUCRĂRI ALE DATELOR CU CARACTER PERSONAL**2.1. Pentru a furniza serviciile contractate**

2.1.1. Informații Generale. În vederea furnizării serviciilor, UPC realizează o serie de activități ce implică prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului său:

- a) activități ce țin direct de modul în care se desfășoară relația contractuală pe care UPC o are cu Clientul, inclusiv activități ce țin de instalarea și activarea serviciilor, verificarea disponibilității serviciilor, precum și asigurarea asistenței tehnice pe toată durata prestării serviciilor;
- b) activități desfășurate în vederea prevenirii fraudei, cum ar fi stabilirea gradului de risc de neplată pe care îl are zona de abonare, verificarea istoricului de plată al Clientului în relația cu UPC, monitorizarea costurilor suplimentare determinate de utilizarea serviciilor de telefonie. Clientul poate solicita evaluarea oricărei astfel de prelucrări de către persoane din cadrul UPC, în funcție de situația sa de fapt;
- c) activități ce țin de facturarea și încasarea contravalorii serviciilor, inclusiv trimiterea de comunicări cu privire la obligațiile de plată ale Clientului, personalizate în funcție de comportamentul de plată din ultimele 6 luni;
- d) transmiterea de comunicări referitoare la serviciile la care Clientul s-a abonat;
- e) activități ce țin de administrarea și planificarea capacității rețelelor de comunicații electronice, de protecția securității infrastructurii (ex. protecția împotriva atacurilor cibernetice, soft-urilor malware, activități pentru care colectăm informații privind model hardware/versiunea sistemului de operare a dispozitivului Clientului) precum și cu privire la îmbunătățirea calității acestora. În cazul serviciului de internet, analizăm datele de trafic în vederea identificării unor modele atipice de trafic, care pot afecta securitatea rețelei UPC și implicit a serviciilor pe care UPC le oferă;
- f) administrarea platformei MyUPC și a contului de Client.

2.1.2. Ce date sunt folosite pentru furnizarea serviciilor

2.1.2.1. Ori de câte ori furnizează serviciile, UPC folosește:

- a) datele de contact,
- b) datele cu privire la contul de Client,
- c) datele de trafic necesare transmiterii comunicației în rețelele de comunicații electronice (servicii de telefonie și internet) sau în scopul facturării contravalorii acestei operațiuni (servicii de telefonie), iar în cazul serviciului de internet, informații tehnice despre dispozitivul personal al Clientului;

d) date în legătură cu serviciul de e-mail, atunci când este furnizat acest serviciu.

2.1.2.2. Comunicațiile Clientului transmise prin intermediul rețelei și a serviciilor de comunicații electronice sunt confidențiale. Astfel, în vederea furnizării serviciilor de internet și telefonie achiziționate, UPC prelucreează doar datele necesare transmiterii comunicării sau în scopul facturării acestei operațiuni. UPC nu accesează conținutul convorbirilor telefonice, conținutul e-mail-urilor Clientului său, nu urmărește navigarea Clientului pe internet sau navigarea în aplicațiile Clientului. Convorbirile pe care Clientul le are cu departamentele de Relații cu Clienții/Service Desk sunt înregistrate pe baza acordului Clientului, dat la momentul convorbirii și pot fi ulterior accesate pentru a face dovada solicitărilor sau a acordurilor Clientului.

2.1.3. Cât timp sunt păstrate datele Clientului?

UPC prelucreează o categorie largă de date cu caracter personal în vederea încheierii și executării contractului, iar durata de păstrare pentru fiecare tip de date diferă în funcție de necesitatea sau de obligația pe care UPC o are, astfel:

2.1.3.1. Furnizarea serviciilor de comunicații electronice și prevenirea incidentelor de securitate

2.1.3.1.1. Datele tehnice colectate în vederea furnizării serviciilor de comunicații electronice achiziționate sunt păstrate atâta timp cât sunt necesare în vederea furnizării serviciilor respective.

2.1.3.1.2. UPC păstrează datele de trafic necesare transmiterii comunicației în internet, inclusiv localizarea rețelelor Wi-Free accesate, timp de o lună pentru a identifica și pentru a preveni posibile incidente de securitate asupra rețelei care pot afecta inclusiv Clientul.

2.1.3.2. Relația contractuală și încasarea contravalorii serviciilor

UPC nu păstrează informații despre verificările pe care le face la încheierea contractului (verificarea gradului de risc de neplată pe care îl are zona de abonare și verificarea istoricului de Client) ulterior stabilirii condițiilor suplimentare ce trebuie îndeplinite pentru încheierea acestuia.

2.1.3.3. Pentru a putea face dovada relației comerciale pe care o are cu Clientul, UPC păstrează datele cu caracter personal prelucrate în vederea executării contractului pe toată durata de derulare a acestuia, și aditional pentru o perioadă de trei ani de la data încetării relației contractuale. În acest sens, UPC păstrează contractul, documentele emise în legătură cu încheierea și executarea contractului, precum și informații despre situația plăților la data încetării contractului (de ex. încetare cu ștergere de datorie). Dacă, într-o perioadă de trei ani de la data încetării contractului, persoana dorește să redevină clientul UPC, este verificată situația plăților menționată mai sus, pentru a vedea gradul de bonitate al Clientului. În cazul în care, la încetarea relației contractuale pe care UPC o are cu Clientul, vor rămâne debite de recuperat, UPC va păstra informațiile care sunt necesare recuperării lor până în momentul colectării plăților aferente sau până la expirarea termenului de prescripție, oricare dintre acestea intervine primul.

2.1.3.4. De asemenea, din rațiuni fiscale, UPC este obligat să păstreze toate informațiile aferente facturării serviciilor furnizate pentru o perioadă de 10 ani de la încetarea relației contractuale.

2.1.4. Sunt datele Clientului dezvăluite?

2.1.4.1. În funcție de activitatea la care se raportează, UPC dezvăluie datele Clientului altor companii din cadrul grupului Liberty Global, respectiv companiei mamă, filialelor sale sau altor companii aflate sub control comun („Afiliații”), pentru efectuarea statisticilor și a analizelor, asigurarea funcționării serviciilor, cât și unor parteneri contractuali/subcontractori ai UPC („Subcontractorii”), pentru instalarea echipamentelor la adresa Clientului, remedierea defecțiunilor tehnice, relația cu Clienții, activități de call-center, activități de procesare a plăților, activități de tipografie, distribuție/curierat. Într-o astfel de situație, UPC se asigură că Afiliații și Subcontractorii respectă prezenta Informare.

2.1.4.2. În situația existenței unei datorii cu privire la relația contractuală pe care UPC o are cu Clientul, UPC va dezvălui datele Clientului unor agenți de colectare debite/recuperare creanțe în vederea recuperării datoriei. Aceștia vor contacta Clientul în numele UPC. De asemenea, atunci când UPC cesează creanța, Clientul va fi informat despre asta.

2.1.5. Baza legală pentru prelucrarea datelor

Încheierea și executarea contractului. În subsidiar, în baza interesului legitim al UPC de a încasa complet și la timp contravaloarea serviciilor pe care le furnizează, precum și pentru a evalua gradul de risc de neplată al unei anumite zone, UPC va prelucra datele cu caracter personal ale Clientului pentru:

(i) a personaliza comunicările privind sumele de plată în funcție de comportamentul de plată al Clientului,

(ii) a monitoriza costurile suplimentare ale serviciului de telefonie, și
 (iii) a verifica gradul de risc de neplată al unei zone de abonare, cât și al unui Client nou, în baza istoricului său de plată în relația cu UPC.

2.2. Pentru marketing, publicitate și sondaj de satisfacție

2.2.1. Informații generale

2.2.1.1. UPC are un interes legitim de a îmbunătăți experiența și calitatea serviciilor Clientilor săi, astfel încât aceștia să beneficieze la maximum de produsele și de serviciile UPC. UPC utilizează datele Clientului pentru dezvoltarea de noi produse sau servicii, îmbunătățirea caracteristicilor și funcționalităților viitoare ale acestora sau pentru crearea de oferte care să răspundă nevoilor Clientului.

2.2.1.2. UPC va contacta Clientul pentru a-i prezenta noile sale produse și servicii și pentru a lua parte la sondajele sale de satisfacție.

2.2.1.3. Clientul are la dispoziție mai multe canale pe care le poate utiliza pentru a fi contactat (de exemplu: apel telefonic, curier, sms, apel telefonic desfășurat cu ajutorul unui robot). Prin contract, Clientul alege oricare dintre aceste canale de comunicare. Dacă Clientul nu alege specific unul dintre acestea, dar nu s-a opus să fie contactat prin adresa de e-mail pe care a pus-o la dispoziție, UPC va folosi acest mod de comunicare cu Clientul.

2.2.1.4. De fiecare dată când UPC va contacta Clientul, indiferent de canalul ales, acesta va putea alege, într-un mod cât mai simplu, să nu mai primească deloc comunicări comerciale din partea UPC.

2.2.1.5. Totuși, chiar și în situația în care Clientul optează pentru încetarea comunicărilor în scop de marketing, publicitate și/sau sondaj de satisfacție, va primi în continuare comunicări generale din partea UPC referitoare la serviciile pe care le furnizează (de ex. modificări contractuale, detalii cu privire la funcționalitatea serviciilor, etc.), comunicări care sunt necesare desfășurării contractului.

2.2.2. Ce date sunt folosite pentru acest scop? Pentru a înțelege cum să îmbunătățim experiența Clientilor la UPC, analizăm datele de contact și datele contului de Client, acordând o atenție sporită abonamentelor și părerilor Clientilor referitoare la produsele și serviciile UPC. De asemenea, convorbirile telefonice pe care Clientul le are cu departamentele companiei vor fi înregistrate numai cu acordul acestuia, oferit la momentul convorbirii.

2.2.3. Cât timp sunt păstrate datele Clientului? Datele Clientului sunt păstrate pe durata contractului.

2.2.4. Sunt dezvăluite datele Clientului? În funcție de activitatea la care se raportează, UPC dezvăluie datele Clientului altor companii din cadrul grupului Liberty Global, respectiv companiei mamă, filialelor ei sau altor companii aflate sub control comun („Afiliații”), cât și unor parteneri contractuali/subcontractori ai noștri („Subcontractorii”) pentru desfășurarea activităților de marketing, publicitate și sondaj de satisfacție, cum ar fi: agenții de marketing, societăți ce desfășoară activități de tipografie, distribuție/curierat, societăți ce desfășoară activități de sondaj sau de call center. Într-o astfel de situație, UPC se asigură că Afiliații și Subcontractorii respectă prezenta Informare.

2.2.5. Baza legală pentru prelucrarea acestor date. Interesul legitim pentru prelucrări în scopuri de marketing, publicitate și sondaj de satisfacție și trimiterea de comunicări prin e-mail și consimțământ pentru comunicări trimise pe alte canale.

2.3. Pentru măsurarea audienței

2.3.1. Informații Generale. În situația utilizării unui mediabox Horizon, UPC accesează, transformă automat informațiile în date cu caracter anonim și agregă datele privind comportamentul TV al Clientului (de exemplu, posturile și programele urmărite, ora la care a fost vizionat conținutul și durata de vizionare), precum și utilizarea aplicațiilor din mediabox, pentru a genera un raport sumar de audiență. UPC face acest lucru și când accesează canalele TV în mediul online, prin platforma Horizon Go. Acest raport ajută UPC să optimizeze serviciile, grila de programe și varietatea de aplicații disponibile, și în anumite situații, stă la baza organizării serviciilor altor entități partenere, cum ar fi cei care difuzează conținut TV sau conținut publicitar.

2.3.2. Ce date sunt folosite pentru a realiza aceste rapoarte combinate? Datele TV, date din aplicațiile UPC.

2.3.3. Cât timp sunt păstrate datele Clientului? Nu păstrăm datele personale privind comportamentul TV. Rapoartele de audiență se păstrează cel mult de 24 de luni.

2.3.4. Sunt datele Clientului dezvăluite? Dezvăluim rapoartele de audiență companiilor din cadrul grupului Liberty Global, companiei mamă, filialelor ei sau altor companii aflate sub control comun, sau altor terți (furnizorii de servicii de conținut TV sau conținut publicitar). Datele din cadrul rapoartelor nu pot duce la identificarea Clientului.

2.3.5. Baza legală pentru prelucrarea acestor date. Legislația cu privire la prelucrarea datelor personale permite prelucrarea datelor cu caracter anonim și agregate, acestea nefiind considerate date cu caracter personal.

2.4. Pentru recomandări TV personalizate

2.4.1. Informații Generale. În cazul în care Clientul deține unul dintre ultimele modele de mediabox Horizon, UPC va activa o nouă funcționalitate ce îi va permite să furnizeze

recomandări personalizate de televiziune: să îi amintească Clientului de show-urile preferate, să îi recomande emisiuni/programe noi, adaptate gusturilor sale, iar în baza istoricului Clientului de vizionare, să îi sugereze cele mai vizionate canale. UPC va face asta dacă are consimțământul Clientului (pe care acesta îl poate exprima prin intermediul mediabox-ului și, de asemenea, îl poate retrage oricând). Detalii despre această funcționalitate vor fi disponibile în meniul mediaboxului Clientului. În această activitate, UPC nu analizează și nu ia în calcul vizionarea canalelor/emisiunilor dedicate entertainment-ului pentru adulți.

2.4.2. Ce date sunt folosite? Datele de contact, Datele contului de client, Datele TV.

2.4.3. Cât timp sunt păstrate datele Clientului? Recomandările personalizate sunt bazate pe Datele TV colectate în ultimele 3 luni de vizionare.

2.4.4. Sunt datele Clientului dezvăluite? Pentru a analiza datele privind comportamentul și preferințele Clientului TV și pentru a realiza rapoarte combinate și pseudonimizate pe care să le furnizeze altor entități partenere, UPC dezvăluie datele Clientului către companiile din cadrul grupului Liberty Global, companiei noastre mamă, filialelor ei sau altor companii aflate sub control comun („Afiliații”). Această dezvăluire este făcută pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor și funcționarea platformei Horizon. Într-o astfel de situație, UPC se asigură că Afiliații respectă prezenta Informare. Datele pseudonimizate sunt acele date care nu pot fi atribuite unui titular fără a folosi/verifica informații suplimentare, stocate separat.

2.4.5. Baza legală pentru prelucrarea acestor date. Consimțământul Clientului.

2.5. Pentru scopuri statistice și de analiză

2.5.1. Informații Generale. Pentru a optimiza serviciile UPC și pentru a veni în întâmpinarea nevoilor Clientului, UPC extrage, transformă în date cu caracter anonim, combină și agregă datele Clientului cu cele ale altor clienți, pentru a avea o imagine statistică a bazei de clienți UPC. Parte din politica companiei UPC presupune analiza datelor agregate pe care le deține, în vederea dezvoltării / optimizării serviciilor și platformelor / produselor UPC în general, și nu pentru a lua acțiuni privind o anume persoană.

2.5.2. Ce date sunt folosite pentru a realiza aceste rapoarte? Date de contact, Datele contului de Client.

2.5.3. Cât timp sunt păstrate datele Clientului? UPC păstrează rapoartele statistice pe durata necesară utilizării lor.

2.5.4. Sunt datele Clientului dezvăluite? Rezultatele rapoartelor statistice (care nu permit identificarea datelor Clientului sau individualizarea Clientului) și analizele bazate pe aceste rapoarte pot fi dezvăluite companiei mamă (Liberty Global), pentru evidențierea activității locale a companiei UPC, cât și pentru stabilirea unor direcții de dezvoltare comerciale. Într-o astfel de situație, UPC se asigură că aceasta respectă prezenta Informare.

2.5.5. Baza legală pentru prelucrarea acestor date. Scop de prelucrare compatibil cu scopul inițial al prelucrării datelor cu caracter personal.

2.6. Pentru îndeplinirea obligațiilor legale

2.6.1. Informații generale

2.6.1.1. UPC are obligația ca, la solicitarea autorităților publice, întocmită în conformitate cu prevederile legale aplicabile, să comunice către acestea datele Clientului. În cazul în care UPC primește o solicitare de informații de la o autoritate publică, spre exemplu, în cadrul unei investigații cu privire la piața pe care activează, va accesa și trimite datele Clientului către aceasta.

2.6.1.2. De asemenea, în calitate de abonat al serviciilor de comunicații electronice, Clientul are dreptul ca datele sale cu caracter personal să fie incluse în toate registrele publice ale abonaților (în formă scrisă sau electronică). În acest sens, în cazul în care Clientul nu și-a exprimat dezacordul în 45 de zile de la data semnării contractului, UPC va introduce numele, adresa și numărul de telefon al Clientului în registrul abonaților ținut de UPC. Conform legislației în vigoare, în situația în care aceste informații vor fi solicitate de către persoane care pun la dispoziție registre ale abonaților care furnizează servicii de informații privind abonații, aceștia vor notifica Clientul. Compania UPC este obligată să dezvăluie aceste date dacă în termen de 45 de zile de la notificare Clientul nu și-a exprimat dezacordul cu privire la dezvăluire.

2.6.2. Ce date trebuie să fie păstrate? Date de contact, Date cont de Client, Datele de telefonie, Datele de internet și Date pentru registrele abonaților.

2.6.3. Cât timp păstrează UPC datele Clientului? UPC va păstra datele pe toată durata necesară folosirii acestora, astfel cum este indicat de către autoritatea competentă și în conformitate cu prevederile legislației aplicabile în vigoare.

2.6.4. Baza legală pentru prelucrarea acestor date. Obligație legală.

ART.3. DREPTURILE CLIENTULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR SALE CU CARACTER PERSONAL. Clientul poate controla modul în care UPC prelucrează datele sale cu caracter personal, exercitând oricare dintre următoarele drepturi/opțiuni, oricând acesta dorește.

3.1. Accesarea datelor: Clientul poate solicita o copie a datelor cu caracter personal pe care UPC le deține.

3.2. Rectificarea datelor: Dacă datele pe care UPC le deține despre Client sunt inexacte sau incomplete, acesta poate solicita rectificarea lor.

3.3. Opoziția la prelucrarea datelor: Clientul poate solicita UPC să înceteze anumite activități de prelucrare. În funcție de baza legală a prelucrării, UPC va analiza cererea, situația de fapt, precum și prevederile legale aplicabile și va reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea solicitării.

În cazul în care Clientul alege să nu i se mai prelucreze datele cu caracter personal în scopuri de marketing, publicitate și sondaj de satisfacție și nici să mai primească vreo comunicare comercială în legătură cu aceste activități, indiferent de canalul ales ca mijloc de comunicare, UPC va opri orice astfel de prelucrare. În cazul canalelor pentru care Clientul nu și-a dat expres consimțământul, UPC va echivala exercitarea dreptului Clientului la opoziție cu o retragere de consimțământ.

3.4. Ștergerea datelor: Clientul poate cere UPC să șteargă datele cu caracter personal pe care le deține despre acesta. UPC va analiza cererea în conformitate cu motivele ce justifică solicitarea și va reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea ei. Ca abordare generală, la data expirării perioadelor de timp de păstrare a datelor, astfel cum sunt identificate mai sus, datele Clientului vor fi fie șterse, fie anonimizate.

3.5. Portabilitatea datelor: În situația în care Clientul dorește ca datele sale să fie transferate către un alt furnizor, poate solicita UPC ca acestea să îi fie comunicate într-un format electronic uzual.

3.6. Restricționarea prelucrării: Clientul poate solicita restricționarea prelucrării. UPC va analiza cererea în raport de cazurile de restricționare prevăzute de lege și va reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea ei.

3.7. Retragerea consimțământului: În cazul în care Clientul și-a dat consimțământul, în mod expres, pentru o prelucrare de date, îl va putea retrage oricând. Această retragere se va înregistra în sistemele UPC fără întârzieri nejustificate.

ART.4. CONTACT UPC CU PRIVIRE LA ACTIVITĂȚI DE PRELUCRARE A DATELOR PERSONALE

4.1. Compania care prelucrează datele este UPC România SA.

4.2. Responsabilul cu protecția datelor (DPO): Clientul poate adresa orice întrebare, comentariu sau orice solicitare privitoare la datele sale, Responsabilului UPC cu Protecția Datelor la adresa de poștă electronică: dpo@upc.ro, la adresa companiei (Șos. Nordului, nr. 62D, sector 1, București, 014104) sau printr-o cerere scrisă în magazinele UPC. Rețeaua de magazine este disponibilă pe website-ul oficial al companiei: www.upc.ro.

4.3. Autoritatea de Supraveghere: De asemenea, Clientul poate să înainteze o plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (<http://www.dataprotection.ro/>)

ART. 5. ACTUALIZĂRI VIITOARE ALE PREZENTEI INFORMĂRI

5.1. Conținutul acestei Informări poate suferi modificări ca urmare a evoluției pieței sau actualizării gamei de servicii pe care UPC le prestează.

5.2. UPC va publica orice nouă versiune a acestei Informări pe website-ul UPC și va anunța Clientul în avans, în timp util, cu privire la orice schimbare ce ar putea afecta serviciile la care Clientul s-a abonat.

