

# Politică de Confidențialitate

## 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. Prezenta Politică de Confidențialitate este aplicabilă începând cu data de 31 martie 2020.

## 2. Aplicabilitate

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

De fiecare dată când utilizați aplicațiile noastre mobile (spre exemplu, My Vodafone, My Vodafone Fix & TV, Vodafone Net Primești etc.), participați la campanii promoționale sau vă abonați la/ achiziționați diverse servicii / produse pe care le oferim (în mod individual sau împreună cu partenerii noștri) ar putea deveni de-asemenea incidente și alte condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal („**Politici de Confidențialitate Speciale**”). Pentru evitarea oricărui dubiu, Politicile de Confidențialitate Speciale se vor aplica în 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) Clienții Consumatori

Aici sunt incluși abonații serviciilor Vodafone - persoane fizice 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 alt potențial Client consumator cărui îi adresăm ofertele sau comunicările noastre comerciale. Această categorie include, de asemenea, foștii Clienți Vodafone care acționează în calitate de consumatori, precum și orice clienți (acționând în calitate de consumatori) ai oricărei entități sau afaceri pe care o achiziționăm sau controlăm.

### b) Clienții Business

Aici sunt incluși 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, profesiile liberale, întreprinderi individuale etc.), 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 expres altfel, orice referire la „Clienți” în prezentul document se va considera ca fiind făcută atât la Clienții Consumatori, cât și la Clienții Business.**

### c) Reprezentanții Clienților

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

**Dacă sunteți Reprezentant al unui Client Consumator, vom prelua Datele dvs. de Identificare și Datele de Contact pentru scopul încheierii și executării contractului încheiat cu Clientul Consumator.**

### d) Utilizatorii

Aici sunt incluse persoanele fizice care accesează, utilizează sau beneficiază în orice alt mod de serviciile Vodafone fără a avea calitatea de Client. Vă vom considera Utilizator dacă sunteți: a) un angajat al unui Client Business care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a contractării unui serviciu Vodafone de către Clientul Business, b) o rudă sau o altă persoană fizică care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a contractării unui serviciu Vodafone de către un Client Consumator, c) sau orice persoană fizică care navighează pe site-urile web ale Vodafone și/ sau aplicațiile specifice Vodafone sau care accesează sau interacționează în alt mod cu paginile noastre de pe platformele de socializare.

### e) Asociații (persoane fizice) ai Clienților Business

## 3. Cine suntem?

Suntem **Vodafone Romania SA**. Facem parte din Grupul Vodafone.

În această Politică de Confidențialitate:

- „Vodafone / noi” înseamnă **Vodafone Romania SA**.
- „societăți controlate de Vodafone” înseamnă orice societate în care Vodafone Romania SA deține, direct sau indirect, puterea de a controla sau de a determina controlul conducerii și politicilor, prin deținerea de drepturi de vot, contractual sau în orice alt mod;
- „Grupul Vodafone” înseamnă Vodafone Group Plc, precum și orice societate sau organizație în care Vodafone Group Plc deține, direct sau indirect, mai mult

de 15% din capitalul social;

- „terț” înseamnă o persoană alta decât dvs., noi sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.

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

## 4. Cum ne puteți contacta?

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

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

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

## 5. Principiile noastre

Vodafone și-a luat angajamentul ferm de a vă respecta viața privată. Trătim cu seriozitate orice aspecte ce țin de viața privată, securitatea și conformitatea cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

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

## 6. Informații de bază

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

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

- 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, numărul 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;
- 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;
- 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);
- 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;
- Date privind Solvabilitatea**, spre exemplu, venitul, comportamentul și istoricul de plată, detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, facturi emise de alți furnizori de servicii similare și, după caz, dovada plății respectivelor sume;
- Date privind calificarea**, 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);
- Date privind dispozitivul**, spre exemplu tipul dispozitivului, producătorul dispozitivului, seria și numărul dispozitivului, numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil), informații tehnice în legătură cu dispozitivele utilizate pentru serviciile TV (cum ar fi, modelul și ID-ul mediabox-ului, ID-ul smartcard-ului pentru furnizarea serviciilor TV);
- 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;
- 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 de 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 fidelizare a clienților (calitatea de membru, puncte acumulate etc.), (iii) date privind statusul de client (dacă ați mai fost clientul nostru sau dacă sunteți un client preluat);
- k) **Date Demografice**, spre exemplu localitatea și județul în care locuiți, 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**. Pentru detalii va rugăm accesați politica de cookies Vodafone:  
<https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>
- n) **Date de Autentificare** – parole, sugestii și informații de securitate similare folosite pentru autentificare și acces la conturi și servicii;
- o) **Date privind Relația cu Clienții**, spre exemplu (i) notițe sau înregistrări ale unui apel 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 cu serviciile**, spre exemplu (i) detalii cu privire la utilizarea de către dvs. a serviciilor sau produselor noastre, inclusiv cu privire la accesarea anumitor secțiuni/aplicații, și (ii) informații cu privire la defecțiuni ale rețelei sau serviciilor și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de comunicații sau alte servicii, (iii) informații privind programele TV vizionate (de exemplu, posturile și programele urmărite, ora la care ați vizionat conținutul și durata de vizionare), (iv) detalii privind serviciile terților accesate prin intermediul serviciilor noastre (de exemplu, dacă utilizați serviciile TV prin mediabox dedicat putem colecta informații statistice și agregate privind utilizarea aplicațiilor: dacă au fost utilizate, când și cât timp au fost utilizate)
- q) **Date deduse**. Această categorie include datele generate sau deduse de noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs., indiferent de sursa acestora (respectiv, obținute direct de la dvs., din interacțiunea cu produsele și serviciile noastre sau din surse externe, după caz). Spre exemplu, putem anticipa preferințele dvs. sau 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 furnizați în mod direct informațiile (de ex. prin completarea unui formular) sau (ii) prin examinarea interacțiunii dvs. cu noi.

Spre exemplu, vom obține datele dvs. cu caracter personal atunci când: (i) cumpărați, vă abonați la sau utilizați oricare dintre produsele și serviciile noastre, (ii) utilizați rețeaua noastră, (iii) vă abonați să primiți comunicări comerciale sau alte informații din partea noastră sau a partenerilor noștri, (iv) ne contactați prin diverse canale, sau solicitați informații cu privire la un produs sau serviciu; (v) participați la un concurs, tragere la sorți sau studiu, (vi) vizitați sau navigați pe website-urile și/sau aplicațiile Vodafone.

Atunci când primim datele direct de la dvs. vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și că se referă la dvs. Vom depune eforturi rezonabile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că vă aparțin, iar în situația în care vom avea suspiciuni că ne transmiteți date incorecte, incomplete sau că folosiți fără autorizare datele altei persoane, vom lua măsuri pentru clarificarea și remediarea situației. Aceste măsuri ar putea 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 resemnării unui contract de servicii Vodafone.

- (b). **Alte surse decât dvs.**, respectiv: (i) date obținute din surse externe, sau (ii) Date Deduse pe care le generăm pe baza datelor pe care le deținem despre dvs.

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

- **Surse publice**, spre exemplu, site-uri web sau pagini de socializare, baze de date publice (inclusiv baza de date a Registrului Comerțului, baza de date a Ministerului de Finanțe, Monitorul Oficial, portaluri ale instanțelor de judecată etc.).
- **Terțe entități private**, spre exemplu (i) partenerii Vodafone (de la care ați achiziționat abonamentul sau ați cumpărat produse și servicii Vodafone), (ii) brokerii 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 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 putem afla 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 fost Client), vom efectua anumite verificări pentru a ne asigura că sunteți eligibil pentru produsele sau serviciile pe care le solicitați.

Detalii privind modul în care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pentru VPE sunt incluse în [Anexa nr. 1](#).

### 7.2. Furnizarea serviciilor și produselor noastre | Menținerea parametrilor tehnici

Prelucrăm datele dvs. cu caracter personal în vederea procesării comenzii dvs. și furnizării produselor și serviciilor pe care le-ați achiziționat. Aceste utilizări includ:

- Procesarea comenzilor sau a solicitărilor dvs. de modificare a contractelor existente.
- Procesarea produselor și serviciilor pe care le-ați achiziționat de la noi și informarea privind statusul comenzii dvs.
- Furnizarea produsului sau serviciului. Aici ar putea fi incluse și alte servicii neacoperite în mod specific de contractul pe care l-ați încheiat cu noi, de exemplu servicii care utilizează Date de Localizare.
- Transmiterea de mesaje sau informații privind modificările caracteristicilor produselor sau serviciilor pe care le utilizați (inclusiv așa-numitele "mesaje funcționale").

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

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

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, 8. Date privind Relația cu Clienții, 9. Date privind interacțiunea cu serviciul. În cazul Clienților cu dizabilități, vom prelucra, de asemenea, și Date de Sănătate, pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de Clienți planuri tarifare speciale.

Pe baza acestor informații, generăm rapoarte de management și statistici în format agregat, 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 optimizeze și să 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/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf)

**Temei juridic:**

- **Încheierea și executarea contractului cu dvs.**
- conformarea cu **obligațiile noastre legale** în calitate de furnizori de servicii de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale.
- **Interesul legitim al Vodafone** de a asigura capacitatea tehnică a rețelei noastre cât și de a asigura calitatea produselor și serviciilor noastre.

### 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 consultantii noștri poate fi înregistrată și transcrisă în format text. În cazul în care continuați apelul, vom considera că avem acordul dvs pentru 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 privind serviciile pe care le-ați contractat sau de care beneficiați în mod gratuit (așa-numitele "mesaje funcționale"). Dorim să vă ținem informați cu privire la diverse aspecte ce țin de produsele și serviciile pe care le-ați contractat, de exemplu cu privire la modificarea termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, expirarea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul, 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, e-mail sau prin poștă/curier, utilizând Datele de Contact pe care le deținem despre dvs. (inclusiv prin utilizarea numărului de telefon alocat dvs. sau a oricăror alte date de contact din contractul de servicii), (ii) să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care ni le datorati, (iii) să cesionăm debitele pe care ni le datorati către o terță entitate de colectarea a creanțelor (caz în care putem de asemenea furniza respectivelor entități toate datele necesare pentru respectivele activități de colectare a creanțelor).

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 prelucrăm în aceste cazuri includ: 1. Date de Identificare, 2. Date de Contact, 3. Datele de Cont (inclusiv istoricul dvs. financiar), 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 **obligățiilor 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 Gestionare a Relației cu Clienții în vederea gestionării corespunzătoare a relației cu Clienții noștri și pentru a analiza activitatea consultantilor/ 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

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 și să îmbunătățim calitatea rețelei, să dezvoltăm produse și servicii mai interesante și mai relevante pentru dvs. (inclusiv produsele/serviciile la nivelul întregului grup), dar și să personalizăm produsele și serviciile noastre (inclusiv să vă transmitem recomandări personalizate în aplicațiile noastre);
- Să înțelegem performanțele în furnizarea Serviciilor de Roaming și, în special, să evaluăm dacă serviciile de roaming și produsele aferente funcționează în parametrii corespunzători, sau dacă sunt necesare îmbunătățiri;
- Să înregistrăm și să analizăm calitatea serviciilor pe care le primim – de exemplu, înregistrăm defecțiunile de rețea sau servicii și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de rețea sau alte servicii.

Pentru îndeplinirea obiectivelor indicate mai sus vom prelucra, ca regulă, date anonime sau agregate. În mod excepțional, putem prelucra și date care ar putea să conducă în cele din urmă la identificarea dvs., dacă prelucrarea este strict necesară pentru îndeplinirea obiectivelor de mai sus. Aceste date se referă la: 1. Date de 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, informații tehnice și legătură cu dispozitivele privind serviciile TV - cum ar fi, modelul și ID-ul mediabox-ului, ID-ul smartcard-ului pentru furnizarea serviciilor TV), 3. Date de Localizare (spre exemplu, locația bazată pe rețea și locația bazată pe IP sau pe sistemul de poziționare globală (GPS) sau prin identificarea stâlpilor de telefonie mobilă din apropiere și a hotspoturilor Wi-Fi în cazul în care viziionați pe un dispozitiv mobil), 4. Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre, (spre exemplu, informații despre modul în care vizionați emisiunile TV, respectiv date cu privire la conținutul vizionat de dvs., durata de vizionare și acțiunile pe care le-ați efectuat, spre exemplu, dacă ați activat funcțiile de pauză vizionare, înregistrare, derulare rapidă, evidența utilizării aplicațiilor pe care le accesați în meniul TV și a frecvenței utilizării acestora, etc.), 5. Date deduse.

De asemenea, putem dezvălui datele dvs. în format agregat, pseudonimizat sau anonimizat (după caz) către:

- entități din Grupul Vodafone,
- societăți din grupul Liberty Global în cazul serviciilor preluate de la UPC Romania S.A. ca urmare a fuziunii cu Vodafone,

- terțe entități partenere (furnizori de conținut)

pentru a efectua analize privind comportamentul și preferințele dumneavoastră necesare pentru îmbunătățirea produselor / serviciilor acestora.

**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 și 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.

**Nu păstrăm o evidență a conținutului apelurilor sau mesajelor dvs.**

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

În ceea ce privește serviciile preluate de la UPC, puteți găsi detalii în Termenii și Condițiile disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/v664725.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v664725.pdf).

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. De asemenea, în cazul utilizării serviciilor cu depășirea anumitor plafoane privind costurile suplimentare, vă putem solicita plata în avans a serviciilor de telefonie fixă și mobilă, ori chiar putem suspenda temporar abonamentul sau, după caz, tipul de apeluri care generează respectivele costuri, pentru a investiga cauza acestora.

**Temei juridic:** (i) **obligatia legală** aplicabilă operatorilor serviciilor de telecomunicații de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și serviciilor furnizate publicului, (ii) **executarea contractului cu dvs.**, și (iii) **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 și de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri suplimentare prin utilizarea frauduloasă a serviciului).

## 7.6. 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 publicitare (de tip *white-paper*) 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 ați avut/aveți un abonament la noi (îndiferent de tipul de serviciu contractat) 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. **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. **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 industrii / domenii de activitate:

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

În acest sens, 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/RCS (Rich Communication Services)/notificări push GSM, apeluri automate / operator uman), și/sau
- corespondență tradițională (poștă sau curierat).

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

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

## Personalizarea comunicărilor de marketing

**Realizarea de profiluri simple (de bază):** Personalizăm comunicările comerciale 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" derivate din contractul dvs. cu Vodafone (de exemplu, putem lua în considerare tipul și valoarea abonamentului, istoricul general al plăților, feedbackul furnizat de dvs.). Practic, utilizăm un minim de date rezonabil necesare pentru a nu vă deranja cu oferte/ comunicări irelevante pentru dvs. și pentru a ne eficientiza activitatea de marketing.

**Temei juridic:** **interesul legitim** al Vodafone de a vă transmite doar comunicări/ oferte relevante, cu un dublu scop: 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 noastră de marketing.

**Realizarea de profiluri avansate:** În cazul în care obținem **permisiunea dvs.**, putem personaliza și mai mult comunicările noastre, prin utilizarea unor date cu caracter personal suplimentare, cum ar fi Date privind Solvabilitatea, Date cu privire la dispozitivul dvs., Date de Localizare, Date privind Istoricul de Navigare, Date Deduse, Date de Trafic și Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre.

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

## Publicitate online adaptată intereselor dvs.

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

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

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

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 prin intermediul tehnologiilor cookies și a tehnologiilor similare.

## Controlul permisiunilor pentru activități de marketing

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

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

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

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

### 7.7. Cercetare și analiză

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

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

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 (input data) sau cele rezultate din cercetare (output data) pot fi atât anonime, cât și date cu caracter personal. Atunci când efectuăm activități de cercetare a pieței, putem utiliza servicii ale agențiilor de cercetare a pieței. În toate cazurile, ne vom asigura că utilizăm date cu caracter personal (fie ca bază a analizelor – input data, fie ca rezultat al acestora – output data) numai dacă utilizarea este necesară pentru îndeplinirea obiectivului propus.

**Temei juridic:**

- **Interesul legitim al Vodafone** de a identifica potențiale vulnerabilități, respectiv mecanisme 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 sau utilizăm apeluri automate, **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 dacă este rezonabil pentru a ne proteja împotriva fraudelor, a ne apăra drepturile (inclusiv dreptul de proprietate) sau pentru a proteja interesele clienților noștri, în contextul unor litigii sau dispute potențiale sau existente în care putem fi implicați, indiferent de natura acestora și de autoritatea în fața căreia se derulează.

În cadrul acestor proceduri, putem primi sau comunica terților datele dvs. cu caracter personal (de ex. instanțe, autorități publice, părțile din dispută, avocați) sau poate fi necesar să dezvăluim informațiile dvs. pentru a ne respecta obligația legală de a răspunde solicitărilor venite din partea autorităților. Vom furniza datele dvs. cu caracter personal doar dacă, după o evaluare temeinică, considerăm că avem obligația legală de a proceda astfel.

**Temei juridic:** (i) **obligația legală**, dacă dezvăluirea este impusă de lege, sau (ii) **interesul legitim**, dacă dezvăluirea se bazează pe o justificare temeinică și nu există drepturi fundamentale ale persoanelor vizate care să prevaleze. De asemenea, ne bazăm pe **interesul nostru legitim** de a soluționa în mod adecvat disputele și litigiile, precum și de a ne apăra drepturile și interesele în cadrul respectivelor proceduri. În funcție de procedurile specifice aplicabile, poate fi necesar, de asemenea, conform legii să dezvăluim terților informații (care conțin și date cu caracter personal).

## 7.9. Fuziuni și achiziții

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

Transferăm/primim datele dvs. cu caracter personal și cu scopul integrării bazelor de date cu clienții societăților implicate în tranzacție;

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

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

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

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

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

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

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

## 7.11. Procese decizionale automatizate

În anumite situații, utilizăm **decizii individuale automatizate** care produc *efecte juridice* cu privire la dvs. sau care ar putea să vă afecteze în mod 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, ca regulă, decizii individuale automatizate, utilizând (i) sistemele noastre interne de evaluare și (ii) sistemul Preventel. Detaliile privind prelucrările de date pentru VPE, inclusiv (i) ce tipuri de date utilizăm și temeiul juridic pe care ne bazăm în luarea deciziilor automatizate, (ii) cum utilizăm respectivele date pentru deciziile automatizate; (iii) de ce sunt aceste date relevante; și (iv) cum ar putea să vă afecteze respectivele decizii sunt incluse în [Anexa nr. 1](#).

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

**Temei juridic:** **interesul nostru legitim** de a evalua posibilele riscuri (inclusiv pierderi) care ar putea rezulta din neîndeplinirea obligațiilor contractuale pe care vi le asumăm.

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

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

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

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

**Temei juridic: executarea contractului** - sistemele noastre automate ne asistă în procesul de detectare a fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare a serviciilor sau a rețelei noastre de comunicații și, prin urmare, în executarea drepturilor noastre din contractul de servicii 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 Clientului Business în cauză. Prin urmare:

- a) Vom prelucra datele dvs. de Identificare (de exemplu, nume, prenume, ocupație/ funcție, semnătură) pentru a semna contractul cu Clientul Business, în cazul în care acționați ca semnatar al contractului;
- b) Vom prelucra Datele dvs. de Contact (de exemplu, numărul dvs. de telefon și e-mailul) dacă ați fost desemnat să acționați în calitate de persoană de contact a Clientului Business pe 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:
  - Contactare în cazul în care informațiile de facturare din baza noastră de date sunt pe cale să expire sau nu am putut încasa plata;
  - Procesarea plăților datorate de Clientul Business;
  - Răspunsul la oricare 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 considera că avem acordul dvs. pentru 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.);
  - Transmiterea de mesaje privind serviciile (așa-zisele "mesaje funcționale") cu privire la serviciile contractate de Clientul Business. Dorim să vă ținem informați cu privire la diverse aspecte ce țin de produsele și serviciile noastre, de exemplu, cu privire la modificarea 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;
  - Informarea cu privire la sumele datorate de Clientul Business, data scadenței, penalitățile de întârziere aplicate și/sau alte consecințe cauzate de nerespectarea de către Clientul Business a prevederilor contractuale;
  - În general, organizarea și efectuarea activității de colectare a creanțelor noastre, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudicii suferite de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre de către Clienții Business (inclusiv de oricare dintre Utilizatorii acestora). În acest scop, putem 1. să vă contactăm periodic utilizând Datele dvs. de Contact din baza noastră de date 2. să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care Clientul Business ni le datorează, 3. să cesionăm creanțele Vodafone împotriva Clientului Business în favoarea unor entități terțe de colectarea a creanțelor (caz în care putem, de asemenea, furniza respectivelor entități Datele dvs. de Identificare și Datele dvs. de Contact).

**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:

- **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;  
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.
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** de a primi astfel de comunicări;
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business 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. **Dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. Dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.

### 2. Produsele și serviciile 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. **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 de prelucrare a datelor 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 litigii (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), prelucram anumite date cu caracter personal:

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

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

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

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

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

### 9.2. Asistența și Gestionarea relației cu Clienții

Aceste utilizări includ:

- Transmiterea către dvs. de mesaje cu privire la servicii. Vă vom contacta cu mesaje ale serviciului de relații cu clienții pentru a vă ține la curent cu informații actualizate despre funcționalitatea produselor și serviciilor noastre, spre exemplu, 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. 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 actualizate în legătură cu produsele și serviciile pe care le utilizează, precum și implementarea și desfășurarea în mod adecvat a activității de asistență și gestionare a relației cu Clienții (inclusiv Utilizatorii desemnați de Client) și analizării activității consultanților / angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator.
- **permisiunea dvs.** pentru înregistrarea convorbirii, obținut prin continuarea apelului.

### 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 vizate ai comunicărilor comerciale. Vom pleca de la premisa că permisiunile acordate de Clienții noștri acoperă toate numerele de telefon contractate de acești Clienți de la noi (deci inclusiv numerele de telefon alocate de Clienți Utilizatorilor).

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

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

## 9.4. Cookie-uri și 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 (i) **interesul legitim** al Vodafone de a ne asigura că serviciile noastre funcționează corespunzător (pentru „cookie-urile necesare”), sau (ii) **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 *îmbunătățirea serviciilor noastre în baza permisiunilor Clienților noștri* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.4), *Securitate, prevenirea fraudelor, prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor, gestiunea incidentelor* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.5), *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 către *persoane împuternicite* de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal (i.e. entități pe care le contractăm pentru a realiza diverse operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal pe seama noastră). Încheiem contracte scrise cu *persoanele împuternicite* de Vodafone prin care acestea se angajează (i) să prelucreze datele dvs. cu caracter personal doar pe baza instrucțiunilor Vodafone, respectiv (ii) să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal.

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

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

- **Societățile din Grupul Vodafone**, care ne asigură suport în furnizarea serviciilor;
- **Societățile din Grupul Liberty**, care asigură suport în furnizarea anumitor servicii preluate de la UPC (cum ar fi servicii de televiziune (digitală și analogică), internet în bandă largă și telefonie fixă digitală);
- **Parteneri sau agenții implicate în livrarea produselor și serviciilor** pe care le comandați de la noi sau pe care le utilizați (de exemplu, curierii;
- **Parteneri pe care îi contractăm** pentru furnizarea comunicărilor comerciale;
- **Entități angajate să presteze servicii pentru, sau pe seama Vodafone Limited, sau a Grupului Vodafone**, precum: furnizori de servicii software/hardware și asistență IT; furnizori de servicii de instalare și mentenanță a echipamentelor/rețelelor;
- **Entități care gestionează sau participă la sistemele de prevenire a fraudelor**. De exemplu, în cazurile în care sunt încălcate obligații contractuale din contract (inclusiv obligații privind plățile sau politica de utilizare corectă), putem raporta aceste încălcări către Preventel (caz în care alți participanți Preventel vor avea acces la aceste date raportate);
- **Agențiile de colectare a creanțelor** – atunci când împuțernicim aceste entități să colecteze în numele nostru debitele pe care ni le datorăți sau, după caz, **terțe entități de recuperare a creanțelor** – în cazurile în care cesionăm debitele pe care ni le datorăți către aceste entități (caz în care le vom transmite și datele pe care le avem despre dvs. pentru a asigura recuperarea debitelor);
- **Furnizorii de registre de abonați**, exceptând cazul în care v-ați opus să fiți incluși în astfel de registre;
- **Autorități publice și de reglementare, organisme guvernamentale, instanțele de judecată** – dacă este necesar (inclusiv dacă legea ne impune) ori, după caz, **o terță entitate sau organizație** – dacă o atare dezvăluire este necesară pentru respectarea oricăror prevederi legale aplicabile, sau a altor cerințe legale sau de reglementare.  
În unele situații avem obligația legală de a dezvălui informațiile dvs. (de exemplu, în baza unui ordin judecătoresc sau la cererea unui organism de reglementare, inclusiv către ANSPDCP). De asemenea, putem dezvălui informații către alte organisme de reglementare pentru îndeplinirea competențelor acestora sau a obiectivelor noastre. În oricare dintre aceste situații, vom verifica faptul că avem un temei juridic pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal;
- **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;
- **Clienți**, în legătură cu datele Utilizatorului (sub rezerva respectării garanțiilor privind confidențialitatea datelor). 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**. Respectivele entități vor fi responsabile pentru propria conformare cu cerințele legislației în materia protecției datelor cu caracter personal;
- **Entități terțe - implicate în furnizarea serviciilor aferente cookie-urilor și tehnologiilor similare**, astfel cum sunt acestea detaliate în Politica noastră de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>;
- **Furnizorii de servicii de plată** implicați în procesarea și/sau efectuarea plăților aferente achizițiilor dvs. relative la produsele /și servicii le noastre sau, după caz, produsele /și serviciile unor terți realizate prin platformele noastre (de exemplu, Netopia Payments);
- În cazul unei **fuziuni sau achiziții**. În cazul în care Vodafone este supusă unui proces de reorganizare sau de vânzare, vom furniza informațiile dvs. către organizația respectivă;
- **Terți parteneri cu care colaborăm pentru vânzarea produselor și serviciilor noastre**. În cazurile în care ați achiziționat produse și serviciile noastre prin intermediul unei terțe entități partener, deseori avem nevoie să facem schimb de date cu caracter personal cu acestea pentru gestionarea adecvată a relației de parteneriat și a contului dvs. – de exemplu, pentru a putea identifica comanda dvs. și pentru a putea efectua plata către respectivul partener.
- Colectăm și combinăm informații pentru a monitoriza modul în care dvs. și alți Clienți utilizați produsele și serviciile noastre, precum și pentru a ne ajuta să îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor noastre. Furnizăm aceste informații către terți (de exemplu, către furnizorii de conținut și publicitate), dar orice astfel de raportare către un terț nu va include informații care vă pot identifica ca persoană;
- **Terțe entități – ale căror produse și servicii le achiziționați prin contul dvs. de Client/ Utilizator**. Atunci când achiziționați un produs sau serviciu de la un terț prin contul dvs. de Client/ Utilizator (de exemplu, prin serviciul Charge to Bill), Vodafone înregistrează suma relevantă direct în factura dvs. de servicii contractate de la Vodafone, în baza înțelegerii cu respectivul partener. În acest context, va informăm că Vodafone poate transmite anumite date cu caracter personal către partener în vederea finalizării achiziției dvs., dacă o atare dezvăluire este necesară pentru îndeplinirea contractului încheiat între dvs. și terțul partener;

Detalii privind modul în care terți parteneri prelucrează datele dvs. cu caracter personal le puteți găsi în termenii și condițiile, precum și politicile de confidențialitate și de utilizare a cookie-urilor publicate de terți parteneri – 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 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) pe durata contractului încheiat 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/plângeri/investigații, până la încetarea acestora, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe) După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după caz).

De exemplu, dacă sunteți Client (Business sau Consumator) sau Reprezentant al Clienților, vom stoca informațiile dvs. cu caracter personal pe durata raporturilor contractuale cu noi. După încetarea contractului, Vodafone poate stoca în continuare anumite date pentru conformarea cu reglementările financiar fiscale (de la 5 până la 10 ani), și în scopul apărării drepturilor și intereselor Vodafone în cazul unui litigiu/plângere/investigații (pe întreaga durată a termenului de prescripție aplicabil).

Alte exemple de reguli privind păstrarea datelor includ:

- Evidențele voucherelor cadou, cupoanelor pentru diferite campanii promoționale sau concursuri sunt stocate pe o perioadă egală cu termenul de prescripție aplicabil 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 aceasta este reglementată printr-o prevedere legală specifică;
- 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 ca Vodafone să transfere datele dvs. către 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 furnizează serviciile din afara SEE.

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 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 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 asigurarea protecției datelor dvs. 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 împotriva accesului neautorizat la, pierderii accidentale, dezvăluirii sau distrugerii datelor dvs. cu caracter personal.

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

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

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

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

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

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

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

## 14. Drepturile dvs.

### Dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal

Aveți dreptul de a rectifica datele deținute în legătură cu dvs., dacă acestea nu sunt corecte. Dacă datele pe care le deținem cu privire la dvs. trebuie actualizate sau în cazul în care considerați că acestea pot fi incorecte, vă puteți autentifica în My Vodafone/My Vodafone Fix & TV pentru actualizarea acestora (Autentificare > Contul meu) sau puteți contacta echipa noastră de Relații cu Clienții.

### Dreptul de acces la datele cu caracter personal

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

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

### Dreptul la portabilitatea datelor

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

### Dreptul de 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 My Vodafone/My Vodafone Fix & TV, secțiunea Setări de Confidențialitate pentru gestionarea permisiunilor dvs.; meniul Setări de Confidențialitate vă va oferi și posibilitatea de a renunța la primirea mesajelor de marketing personalizate.
- Contactați echipa noastră de Relații cu Clienții;
- Trimiteți un e-mail la adresa [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) pentru instrucțiuni.
- Faceți clic pe link-ul de la sfârșitul unui e-mail sau text de marketing pentru a vă dezabona;
- Spuneți consultantului dacă primiți un apel de marketing;
- Dezactivați mesajele cu notificări push, inclusiv mesajele de marketing, în orice moment din aplicațiile noastre ori modificând setările de notificare ale dispozitivului dvs. sau deinstalând aplicația;
- Trimiteți-ne un e-mail folosind opțiunea Asistență disponibilă pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

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

Pentru renunțarea la mesajele de marketing primite direct din partea altor societăți din Grupul Vodafone, vă rugăm să contactați direct aceste societăți. *Pentru administrarea Cookie-urilor și o mai bună înțelegere a acestora:*

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

*Pentru 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). În funcție de situația concretă, dacă avem interese legitime pentru prelucrare care prevalează intereselor, drepturilor și libertăților dvs. ori avem nevoie de date pentru stabilirea, exercitarea ori apărarea în cadrul unor proceduri oficiale, putem prelucra în continuare datele dvs. pentru scopuri corelative

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

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

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

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

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

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

#### **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 contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor Utilizând prin email la un e-mail la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor. Vom face toate eforturile pentru a vă ajuta, dar dacă aveți în continuare nemulțumiri, puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal datele de contact se găsesc la adresa [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

## Anexa nr. 1

# VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE)

### De ce efectuăm VPE?

Ne propunem întotdeauna să avem cu Clienții noștri o relație comercială de lungă durată, corectă și reciproc avantajoasă. Ori de câte ori solicitați furnizarea unui serviciu de tip abonament și/ sau a unui produs (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 decurgând din potențiala neîndeplinire a obligațiilor (de exemplu, riscul de a nu plăti abonamentul dvs. lunar).

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

### Cum efectuăm VPE?

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

Atunci când efectuăm VPE, vom analiza ceea ce cunoaștem despre dvs. din informațiile furnizate de dvs., ceea ce putem deduce despre dvs. și ceea ce ne este permis să colectăm din alte surse externe. Folosim și combinăm diverse date (inclusiv date preluate de la UPC Romania ca urmare a fuziunii cu Vodafone), care includ: 1. Date de Identificare, 2. Date Financiare, 3. Date privind Solvabilitatea (cum ar fi comportamentul de plată – întârzieri, frecvența întârzierilor, numărul de plăți per factură etc., datele de pre-pay - cum ar fi frecvența reîncărcărilor sau valoarea reîncărcată), 4. Date privind dispozitivul dvs., 5. Date Demografice (cum ar fi localitatea și județul în care locuiți, adresa de conectare, vârsta), 6. Date de Trafic, 7. Date de Cont (cum ar fi tipul și valoarea serviciilor activate, perioada scursă de la ultima activare a serviciilor, istoricul dvs de plată), 8. Date privind calificare (cum ar fi vechimea în muncă, profesia, domeniul de activitate - atunci când acționați în calitate de Client Business – persoana fizică), 9. Date privind Managementul Valorii Clienților (dacă ați mai fost clientul nostru sau dacă sunteți un client preluat). În funcție de tipul de serviciu solicitat (fix/ mobil/ TV), vom putea folosi și combina datele de mai sus

### Punctajul de bonitate și deciziile automatizate

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

Pentru a determina **punctajul dvs. de bonitate (scoring-ul)**, folosim și combinăm rezultatele sistemului nostru intern automatizat de evaluare cu rezultatele provenite de la sistemele externe de referințe privind solvabilitatea (actualmente, sistemul Preventel) și cu rezultatele din sistemul specific de verificare pentru serviciile de televiziune (digitală și analogică), internet în bandă largă și telefonie fixă digitală.

#### *(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.).

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

Pentru a determina clasa de risc în care vă încadrați, combinăm diferite criterii și seturi multiple 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 (de tipul adolescenților) vor avea un risc de solvabilitate mai ridicat decât persoanele mature (având în vedere că, în mod tipic, persoanele tinere dispun de o stabilitate mai redusă a veniturilor realizate), (ii) persoanele cu venituri mai mici și cu sursă unică vor avea, în general, un risc de solvabilitate mai crescut în comparație cu persoanele cu o gamă variată de venituri. În plus, atunci când sunteți deja Clientul nostru, clasa de risc în care vă încadrați va putea fi influențată de informațiile pe care le deținem baza raporturilor existente (cum ar fi comportamentul de plată, valoarea sumelor datorate). De exemplu, Clienții cu un comportament de

plată deficitar (neplăți, plăți inconsecvente) vor fi încadrați într-o clasă de risc mai ridicat prin comparație cu cei cu un comportament de plată adecvat.

Sistemul nostru intern de evaluare are la bază garanții solide pentru asigurarea corectitudinii și calității evaluării, cum ar fi:

- Întrucât algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna modele matematice sau statistice adecvate și actualizate;
- Implementăm măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea în sistemele de evaluare a unor date cu caracter personal incorecte sau neactualizate;  
Testăm periodic instrumentele de evaluare automatizată pentru a ne asigura că rezultatele permit o evaluare adecvată a riscului Clienților.

## (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, 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.**

## **Anexa nr. 2**

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

#### **De ce sunt necesare aceste reguli speciale**

Fuziunea dintre UPC Romania (UPC) și Vodafone Romania se va finaliza la 31.03.2020, dată de la care veți deveni Client Vodafone.

În acest context, am adaptat Politica de Confidențialitate Vodafone pentru a reflecta particularitățile decurgând din preluarea produselor și serviciilor UPC și pentru a alinia la standardele Vodafone procesele de prelucrare a datelor dvs cu caracter personal.

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

#### **Cui se aplică regulile speciale?**

Prezentele reguli speciale se aplică Clienților care la data de 31.03.2020 (data finalizării fuziunii dintre UPC și Vodafone) dețin cel puțin un produs / serviciu fix și care s-au alăturat Familiei Vodafone ca urmare a fuziunii.

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

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

#### **De ce vă trimitem comunicări comerciale?**

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

#### **Dacă aveți doar produse / servicii fixe**

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

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

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

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

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

#### **Dacă aveți atât produse / servicii fixe, cât și produse și servicii Vodafone**

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

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

De asemenea, putem să vă contactăm prin intermediul **apelurilor cu operator uman** în temeiul interesului 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. **Dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

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

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