

# NOTA DE INFORMARE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL A POTENȚIALILOR CLIENȚI ÎN CADRUL EVENIMENTELOR

## 1. Actualizări

Acest document poate fi actualizat periodic; în aceeași măsură, Politica noastră 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. Acest document este aplicabil începând cu data de 17 mai 2021.

Ultima actualizare: 29.10.2021

## 2. Aplicabilitate. Cine suntem

Suntem **Vodafone Romania S.A.** Facem parte din Grupul Vodafone.

Sediul nostru social: Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România. Suntem înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J40/9852/1996 cu denumirea de Vodafone Romania S.A.

Prin acest document dorim să vă descriem pe scurt cum vă prelucrăm datele în contextul primului nostru contact cu dvs., al procesului de verificare înainte de a încheia un contract cu dvs. și al procesului de comunicare ulterioară, conform opțiunilor dvs.

Acest document se adresează celor care doresc să contracteze un nou serviciu sau produs sau, după caz, să prelungească un serviciu/ produs deja contractat în contextul activității noastre door-to-door pe care o desfășurăm.

**Puteți găsi detalii privind particularitățile prelucrării de date, scopurile pentru care prelucrăm aceste date, temeiurile pe care ne bazăm în acest sens, precum și drepturile dvs. prin accesarea Politicii noastre de Confidențialitate disponibile pe site-ul nostru [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy).**

**Dacă doriți, vă putem transmite Politica de Confidențialitate (detaliată) în format electronic (via e-mail) sau, după caz, în format fizic (prin poștă/curier sau agenții noștri door to door).**

## 3. Cum ne puteți contacta?

Dacă aveți orice întrebări cu privire la acest Sumar și/sau Politica noastră de Confidențialitate puteți:

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

De asemenea, puteți contacta direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

## 4. Principiile Noastre

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

Am inclus principalele noastre Angajamente de Confidențialitate [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy) în Centrul nostru de Confidențialitate. Scopul

nostru este să ne asigurăm că aceste angajamente se aplică în tot ceea ce facem.

## 5. Informații de bază

### 5.1 Ce date cu caracter personal prelucrăm și de unde le obținem?

Vodafone dorește să identifice persoanele care sunt potențial interesate de serviciile/produsele pe care noi le oferim. Astfel, organizăm evenimente și participăm la târguri pentru a vă prezenta oferta noastră și a vă convinge să veniți alături de noi.

În acest context agenții noștri colectează datele dvs. de contact și identificare și permisiunea dvs. pentru orice comunicări ulterioare, conform opțiunilor dvs.

Printre datele colectate se vor regăsi și informații legate de contul dvs. la alți operatori – **Date privind Contul dvs.** - ce servicii/produse aveți/aveți la acest moment, precum și **Date privind Managementul Valorii Clienților** - gradul dvs. de satisfacție cu privire la acestea.

Datele sunt colectate direct de la dvs.

### 5.2 Cum folosim datele dvs.?

Vom prelucra datele dvs. pentru **scopuri de marketing**, așa cum sunt descrise în Politica noastră de Confidențialitate disponibilă pe site-ul nostru [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

### Comunicări comerciale

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

În acest context, este posibil:

- să vă transmitem buletine informative, materiale publicitare (de tip white-paper) sau alte materiale similare.
- să vă invităm să participați la sondaje.
- să vă transmitem sau, după caz, să vă informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale.

### Produsele și serviciile Vodafone

Vă putem contacta prin:

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

### Temei juridic:

1. În cazul în care ați avut/aveți un abonament la noi (indiferent de tipul de serviciu contractat), ne vom baza pe **permisiunea dvs.** pentru a vă transmite astfel de comunicări comerciale pe canalul sau canalele pe care ni le-ați indicat.
2. În cazul în care ați achiziționat de la noi o cartelă SIM preplătită (Client de servicii preplătite), **interesul legitim** recunoscut de legislația protecției datelor în sectorul comunicațiilor electronice de a utiliza numărul de telefon

obținut de la dvs., pentru a vă transmite SMS-uri cu comunicări comerciale referitoare la produse/ servicii similare ale Vodafone. **Vă vom informa în prealabil cu privire la o astfel de intenție, oferindu-vă posibilitatea de a vă opune primirii unor astfel de comunicări.**

### Produsele și serviciile partenerilor Vodafone

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

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

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

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

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

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

### Personalizarea ofertelor și comunicărilor comerciale

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

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

- **Profiluri simple:** realizate pe baza Datelor de Contact sau a datelor care au legătură cu utilizarea serviciului și interacțiunea cu noi (cum ar fi Date de Cont, Date privind dispozitivul, Date de Solvabilitate, Date Deduse, Date privind interacțiunea cu serviciile, Date privind Relațiile cu Clienții, Date privind Managementul Valorii Clienților. Practic, utilizăm date rezonabil necesare pentru a nu vă deranja cu oferte/ comunicări irelevante pentru dvs. și pentru a ne eficientiza activitatea de marketing și interacțiunea cu dvs.
- **Profiluri pe baza Datelor de Trafic și Datelor de Localizare**
- **Profiluri pe baza Datelor de Navigare pe Internet**

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

### Controlul permisiunilor pentru activități de marketing

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

- **accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul <https://www.vodafone.ro/privacy-contact>, sau**

**apel la \*567, \*222, sau**

**accesarea MyVodafone (versiunea web sau aplicația mobilă).**

**prin accesarea aplicației mobile My Vodafone Fix & TV (pentru servicii fixe).**

- **cu ocazia fiecărei comunicări comerciale pe care o efectuăm în temeiul interesului nostru legitim (pentru servicii fixe)**

### Cercetare și analiză

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

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

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

### Studii de piață și sondaje de opinie

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

Datele cu caracter personal pe care le putem prelucra în realizarea celor de mai sus includ: 1. **Date cu privire la Managementul Valorilor Clienților** (precum date cu privire la servicii prestate de alți operatori, date privind loialitatea, de când sunteți clienți, specificul dvs. ca client, etc.) 2. **Date de Identificare** (nume, prenume, titlu, adresă), 3. **Date de Cont** (date privind serviciile/produsele actuale, valoarea lor, tipul de abonament), 4. **Date privind Relația cu Clienții** (interacțiunea noastră cu dvs., relația dvs. cu furnizorii actuali), 5. **Date deduse** (orice informații pe care le putem deduce cu privire la dvs. prin profilare, conform opțiunii dvs. sau în general din utilizarea contului dvs.), 6. **Date despre dispozitiv.**

**Temei juridic:**

- **Interesul legitim al Vodafone** (1) de a evalua gradul de satisfacție a clienților și mijloacele de sporire a acestuia, (2) de a identifica potențiale mecanisme de optimizare a rețelei, produselor și serviciilor noastre, precum și (3) de a identifica noi oportunități de

marketing.

- **Permișunea dvs.** atunci când:

- (1) vă transmitem sondaje prin mijloace proprii sau prin intermediu politiciei noastre de retenție) sau (2) pe durata prevăzută de lege sau stabilită de o agențiilor de cercetare a pieței terțe, în funcție de canalul pentru autoritate publică, în condițiile legii, sau (3) în cazul unor dispute/plângeri/investigații, care ați optat;
- (2) sunteți de acord ca rezultatele cercetării să poată fi transmise. După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după caz).

**După ce vă exprimați opțiunea de a deveni clientul nostru, scopurile și prelucrările descrise în Politica de Confidențialitate pentru clienți vi se vor aplica în mod corespunzător.**

**Vedeți pentru detalii cu privire la scopurile suplimentare care vi se aplică Politica noastră de confidențialitate disponibilă pe site-ul nostru [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).**

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

Datele dvs. vor putea fi transmise sau accesate (după caz), în principal, de către destinatari specifici implicați, precum furnizori de servicii IT&Software, hardware, agenții de marketing, furnizori de servicii de comunicații (via SMS/e-mail), furnizori de servicii de curierat/servicii poștale. Vedeți pentru detalii Politica noastră de Confidențialitate.

## 7. Transferuri internaționale de date

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

Este însă posibil ca Vodafone să transfere datele dvs. atât către țări din Spațiul Economic European (SEE)\*, cât și către țări din afara SEE- căroră li s-a recunoscut un nivel de protecție adecvat printr-o decizie a Comisiei Uniunii Europene.

\*SEE este format din țări din Uniunea Europeană, Elveția, Islanda, Liechtenstein și Norvegia: se consideră că aceste țări au legi echivalente în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal.

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

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

## 8. Păstrarea datelor dvs. cu caracter personal

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

În general, vom păstra datele dvs. cu caracter personal (1) pe durata contractului încheiat cu noi, plus o anumită perioadă care poate varia de la caz la caz conform

până la încetarea acestora, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe).

În cazul scopurilor specifice de marketing, spre exemplu:

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

Dacă doriți să obțineți informații detaliate cu privire la regulile Vodafone privind păstrarea datelor, ne puteți contacta prin canalele de comunicare menționate la punctul 3 al acestei informări.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **10. Drepturile Dvs. și cum puteți formula o reclamație**

Aveți următoarele drepturi în legătură cu prelucrarea Datelor Dvs de către Vodafone: dreptul de acces la Date, dreptul de a solicita ștergerea sau rectificarea Datelor (după caz), dreptul de a solicita restricționarea prelucrării Datelor Dvs, dreptul de a vă retrage permisiunile, dreptul de a vă opune prelucrării datelor, precum și dreptul de a adresa o plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP):

Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, București, România

[www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

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., puteți să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții, să ne trimiteți un e-mail (folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)) sau să contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor (la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România).