

INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul acestei note de informare

În primul rând dorim să aducem transparență asupra activității noastre și modalității în care prelucrăm datele cu caracter personal. Astfel, dorim să vă detaliem informații precum ce date cu caracter personal am putea prelucra, ce drepturi aveți în legătură cu aceste date sau către cine le-am putea divulga. Ca furnizor de servicii de comunicații electronice, cea mai mare parte din activitatea noastră de la încheierea contractului, conectarea apelurilor, furnizarea serviciilor de date, la promovarea serviciilor noastre, etc. implică utilizarea datelor cu caracter personal.

Din acest motiv, dorim să aveți încredere că datele cu caracter personal vor fi prelucrate în siguranță și doar atunci când avem un temei legal, respectând întru totul viața privată a persoanelor vizate și opțiunile exprimate în relația cu OROC.

1.2. Cui se adresează această notă de informare

Informațiile prezentate în cadrul acestei note sunt aplicabile persoanelor care solicită încheierea unui contract și celor care au încheiat un contract cu OROC în calitate de persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul unei forme de organizare profesională (de ex. persoanele fizice autorizate, avocații sau medicii, întreprinderi individuale, etc.) sau de persoane care dețin calitatea de reprezentanți ai unei persoane juridice. De asemenea, această notă de informare se adresează și persoanelor fizice care utilizează sau beneficiază de serviciile OROC, dar care nu sunt în mod direct clienți ai OROC, de exemplu atunci când se achiziționează mai multe servicii pentru angajații unei societăți.

1.3. Promisiunea noastră

Suntem conștienți că succesul nostru este dependent de administrarea corectă și în siguranță a datelor cu caracter personal. De aceea, OROC depune eforturi constante pentru a menține un mediu în care datele cu caracter personal sunt prelucrate în condiții de siguranță și echitate.

2. INFORMAȚII DESPRE OROC ȘI CUM NE PUTEȚI CONTACTA

2.1. Datele noastre de identificare

Orange Romania Communications S.A. are sediul în București, Calea Victoriei nr. 35, Sector 1, Romania, cod postal 010061, nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/8926/1997, CUI 427320, ("OROC")

2.2. Datele de contact pentru Responsabilul cu Protecția Datelor

La nivelul OROC a fost desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor ce poate fi contactat după cum urmează:

- Web: <https://www.fix.orange.ro/formular-protectia-datelor/>
- E-mail: dpo_fix@orange.com
- Poșta: la adresa sediului prezentat mai sus în **Secțiunea 2.1**

De asemenea, vă rugăm să ne transmiteți informații despre identitatea dumneavoastră astfel încât să vă putem identifica în mod corect. OROC va decide în mod prudent să nu ofere informații dacă nu suntem convingși de identitatea dumneavoastră.

3. CATEGORIILE DE DATE PRELUCRATE ȘI SURSA ACESTORA

3.1. Categoriile de date prelucrate

În funcție de serviciile și produsele contractate sau de interacțiunile pe care le aveți cu OROC, se pot prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

- Date de identificare - precum numele și prenumele, adresa de domiciliu, data nașterii, codul numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, poziția ocupată în cadrul entității la care lucrați sau alte informații din documentul de împuternicire, o fotografie selfie/autoportret împreună cu actul de identitate în mână (în cazul contractării la distanță), etc.
- Date de identificare fiscală (în principiu doar pentru persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul unei forme de organizare profesională) – precum codul de identificare fiscală, numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, etc.
- Informații privind alte adrese – precum adresa sediului social, puncte de lucru, adresa de facturare și corespondență, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.
- Date de contact – precum adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil/ fax, etc.
- Copia actului de identitate
- Metadatele comunicațiilor electronice – precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor și când au fost acestea efectuate, informații privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau altă serie unică a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celulă de rețea), parametri de funcționare a produselor și serviciilor, etc.
- Date de consum - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet), opțiuni contractate suplimentar și cost suplimentar înregistrat
- Date financiare - valoarea facturilor, istoricul plăților, modalitatea de plată, etc.
- Date de client – precum serie cartelă SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.
- Date din interacțiuni – precum înregistrările unui apel pe care îl faceți către serviciile de Relații cu Clienții (de ex. **1921**), notițele făcute de agenții OROC în urma unor solicitări sau reclamații, etc.
- Date privind calificarea/profesia – educația, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu în cadrul unor cercetări de piață)

- Date demografice – precum localitatea și județul în care utilizați serviciile, sexul, vârsta, etc.
- Date deduse – precum: preferințele pentru anumite servicii sau produse, comportamentul de plată, etc.

În pofida definițiilor largi date acestor termeni, una dintre grijile constante ale OROC este să prelucreze doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în cadrul **Secțiunii 4**. Din acest motiv, deși vom utiliza acești termeni, angajamentul nostru este că nu vom prelucra toate datele incluse în definiție dacă nu este necesar. În acest sens, audităm în mod constant activitatea noastră pentru a identifica justul echilibru al operațiunilor de prelucrare.

3.2. Sursa datelor

Direct de la reprezentanții legali sau convenționali: în general, colectăm datele cu caracter personal atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare, la sediul entității pe care o reprezentați, pe website, la telefon, în My Orange Fix sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți.

În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra Metadatele comunicațiilor electronice a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că OROC nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întru totul secretul comunicațiilor.

Din surse externe: OROC poate colecta informații de la (i) reprezentanții entității contractante care vă indică pe dumneavoastră pentru anumite roluri, de ex. pentru contact, reînnoire de contract, etc.; (ii) surse publice, precum Registrul Comerțului, Ministerul de Finanțe, Monitorul Oficial, portalul instanțelor judecătorești, etc.; (iii) bănci, procesatori de plăți, poștă sau furnizori de servicii de plată (roboți self-service), atunci când nu faceți plata direct către noi în magazin sau prin My Orange Fix; (iv) furnizorul de servicii de comunicații electronice de la care vă portați în rețeaua OROC; (v) din surse publice precum website-uri, forum-uri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când de exemplu identificăm reclamații sau nemulțumiri în legătură cu produsele sau serviciile OROC sau (vi) ceilalți furnizori de servicii de comunicații electronice (participanți la baza de date Preventel¹) despre eventuale fraude sau debite restante.

4. SCOPURILE PENTRU CARE PRELUCRĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL

În relația pe care o aveți cu OROC, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în patru etape: **(i) încheierea contractului, (ii) executarea contractului, (iii) prelucrări post-contractuale și (iv) prelucrări pentru scopuri conexe.**

Refuzul de a se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea OROC de a oferi și furniza serviciile sau produsele pe care le comercializează. Prelucrările bazate pe îndeplinirea obligațiilor legale sau pe necesitatea încheierii și executării contractului sunt obligatorii și nu putem face excepții. De asemenea, prelucrările întemeiate pe interesul legitim sunt justificate prin motivele legitime și imperioase ce stau la baza acestora.

4.1. Prelucrări efectuate la încheierea contractului

(i) Verificarea identității

Primul lucru pe care îl facem înainte de a încheia un contract este să verificăm identitatea reprezentantului legal sau convențional. La contractarea serviciilor este necesar ca un act de identitate să fie făcut disponibil pentru vizualizare și o copie a acestuia va fi solicitată cu scopul de a se documenta interacțiunea dumneavoastră cu OROC. Pentru cazurile în care se încheie contractul la distanță (fără contact cu un reprezentant OROC) vom solicita suplimentar o poză autoportret/ selfie împreună cu actul de identitate în mână. Aceasta imagine nu va fi folosită în alte scopuri, accesul fiind limitat la un număr restricționat de angajați OROC și va fi ștersă după un termen de 6 luni de la încheierea contractului.

Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică, bazându-se pe interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ați putea fi supus și pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru OROC. În măsura în care vă opuneți acestei prelucrări, OROC își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu societatea pe care o reprezentați întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

(ii) Verificări premergătoare contractării serviciilor

Verificările premergătoare contractării serviciilor au ca scop cunoașterea clientelei și reducerea garanției standard plătibile la încheierea unui contract și implică crearea unui profil de risc pentru entitatea pe care o reprezentați. Pentru claritate, prevederile legale incidente pentru procesul decizional automatizat nu sunt aplicabile în acest context întrucât analiza vizează entitatea (cu sau fără personalitate juridică) pe care o reprezentați și nu pe dumneavoastră.

Astfel, înainte de a încheia un contract cu entitatea pe care o reprezentați, OROC va realiza o analiză de risc bazată pe probabilitatea de îndeplinire a obligațiilor contractuale, respectiv va crea un profil de risc. Această analiză implică și evaluarea reprezentanților legali sau convenționali pe baza informațiilor furnizate de dumneavoastră sau pe baza informațiilor pe care le deținem din relațiile contractuale anterioare cu entitatea pe care o reprezentați, a informațiilor pe care le putem deduce despre dumneavoastră și a informațiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, în măsura în care deținem aceste informații, putem folosi informații precum: (a) date de identificare (inclusiv CNP); (b) date din surse publice (precum date de la Registrul Comerțului, date financiare de la Ministerul de Finanțe, etc.); (c) date demografice (precum adresa de domiciliu a persoanei/persoanelor care reprezintă entitatea în fața OROC, adresa de instalare a serviciului, vârsta, etc.); (d) date privind dispozitivele folosite (cookies); (e) date de consum; (f) date cu privire la comportamentul de client al OROC (e.g. serviciile anterior contractate, valoarea acestora sau istoricul și comportamentul plăților); sau (g) date din baza de date Preventel.

Pe baza acestor informații aplicăm un algoritm care analizează factorii pozitivi cu capacitatea de a crește încrederea că veți îndeplini obligațiile contractuale. Rezultatul acestei evaluări presupune atribuirea unui grad de risc pentru entitatea pe care o reprezentați, de la scăzut la ridicat, menit să calibreze potențialul financiar cu ofertele și vânzarea cu plata în rate sau subvenționată a produselor puse la dispoziție de OROC.

¹ Preventel este o bază de date dezvoltată de către operatorii de telefonie, respectiv Orange, Vodafone și OROC. Prin intermediul acestei baze de date, operatorii transferă informații referitoare la comportamentul clienților care nu își îndeplinesc obligațiile de plată a serviciilor oferite de aceștia sau care comit acte de fraudă. Datele transferate de operatori sunt folosite în analiza cererilor de activare a potențialilor clienți. Un client care comite o fraudă este un client care utilizează rețeaua și serviciile unui operator cu rea intenție, în general pentru a-și produce beneficii dar fără a avea intenția de a plăti serviciile folosite. 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.

Crearea profilului de risc se bazează pe interesul legitim de a anticipa eventuale prejudicii care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către client.

Pentru achiziționarea serviciilor post-plătite sau a produselor subvenționate sau cu plata în rate, OROC va stabili nivelul garanției sau al limitei de credit acordate pentru rate ce trebuie plătite la încheierea contractului prin raportare la gradul de risc calculat conform mecanismului de mai sus. De exemplu, un astfel de mecanism poate fi benefic pentru clienții care și-au îndeplinit obligațiile contractuale și/ sau nu apar menționați în Prezentel, întrucât astfel de criterii scad nivelul garanției.

- (iii) Încheierea contractului sau, dacă aceasta nu s-a realizat, păstrarea datelor pentru viitor
Ulterior verificărilor efectuate la pct. (i) și (ii), vom putea pregăti oferta necesară pentru încheierea contractului și datele dumneavoastră de identificare vor fi incluse în secțiunile desemnate din documentația contractuală. Aceste informații sunt necesare pentru încheierea contractului, pentru interesul legitim de a documenta încheierea contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale care cad în sarcina OROC.
În cazul în care din orice motiv nu s-a finalizat încheierea contractului cu OROC, dar v-ați dat consimțământul pentru a primi comunicări comerciale, OROC va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani pentru a vă contacta conform **Secțiunii 4.4 pct. (i) Marketing direct** sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii conform **Secțiunii 4.4 pct. (viii) Litigii și investigații**.

4.2. Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului

- (i) Furnizarea serviciilor și produselor
Ulterior încheierii contractului, vom utiliza datele dumneavoastră pentru instalarea, activarea și furnizarea serviciilor și/ sau pentru livrarea echipamentelor achiziționate.
În plus, este de specificul serviciilor de comunicații electronice ca prestarea acestora să implice prelucrarea Metadatelor. Astfel, atunci când utilizați serviciile contractate vom prelucra Metadatele aferente comunicației efectuate. În conformitate cu precizările făcute anterior, OROC nu are acces la datele de conținut ale comunicațiilor electronice.
Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim de a avea trasabilitatea furnizării serviciilor și produselor de către OROC.
- (ii) Crearea unui cont My Orange Fix
În conformitate cu termenii și condițiile contractuale, OROC va crea și va pune la dispoziție un cont pentru accesarea serviciului My Orange Fix pentru a vă gestiona cu ușurință și rapiditate relația cu OROC. De exemplu, prin My Orange Fix puteți să vizualizați documentația contractuală și facturile emise sau să efectuați plățile lunare.
Astfel, după încheierea contractului, OROC va crea pentru entitatea pe care o reprezentați un cont My Orange Fix pe care dumneavoastră va trebui să îl activați din aplicația mobilă sau de pe www.fix.orange.ro.
Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului.
- (iii) Gestionarea relației contractuale
Pe parcursul relației contractuale vom utiliza date cu caracter personal pentru a vă răspunde solicitărilor, pentru a rezolva probleme tehnice, pentru eventuale modificări contractuale, pentru solicitări de informații, reclamații, deranjamente, etc.
În scopul unei bune gestionări a relației cu dumneavoastră, OROC ține o evidență pentru fiecare client în care sunt documentate interacțiunile dintre OROC și utilizatorii produselor și/ sau serviciilor OROC. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le aveți direct cu reprezentanții OROC sau din acțiunile pe care le faceți prin intermediul My Orange Fix.
De asemenea, OROC va utiliza datele de contact pentru a vă transmite mesaje funcționale prin care vă comunicăm informații cu privire la aspecte contractuale sau în legătură cu furnizarea serviciilor, de exemplu notificări de întârziere la plată, notificări privind modificări ale clauzelor contractuale, notificări cu privire la actualizarea setărilor de rețea, etc.
În cazul oricărei modificări privind datele cu caracter personal ale oricăror reprezentanți indicați, aveți obligația de a ne comunica actualizarea datelor prin următoarele canale: (i) telefonic, prin apelare la numărul **1921** (apel gratuit din rețelele OROC, pentru apeluri din alte rețele se aplică tarifele corespunzătoare ofertei de care beneficiază apelantul), (ii) prin contactarea reprezentantului de vânzări dacă aveți unul alocat, (iii) prin formularea unei solicitări în magazinele desemnate OROC (lista actualizată a magazinelor desemnate OROC poate fi găsită la <https://www.orange.ro/shops>), (iv) prin transmiterea unui email către clientibusiness@orange.ro
Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim al OROC de a îmbunătăți modul în care nedesfășurăm activitatea și de a documenta interacțiunile noastre cu dumneavoastră pentru a asigura un istoric al relației contractuale. Ca excepție, în cazurile în care veți suna în call-center, înregistrarea apelului se va realiza pe baza consimțământului dumneavoastră, iar, în măsura în care nu doriți să fiți supus unei astfel de înregistrări, aveți alternativa de a ne contacta în scris prin mijloacele de comunicare indicate mai sus.
- (iv) Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor OROC
OROC realizează anumite prelucrări cu scopul de a menține securitatea rețelelor, de a depista și a preveni fraudele la activarea și în utilizarea serviciilor noastre. Mai precis, vom monitoriza utilizarea serviciilor și a rețelelor noastre împotriva utilizărilor necorespunzătoare sau abuzive, precum și împotriva faptelor ce țin de criminalitatea informatică.
În conformitate cu legislația în vigoare și cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asimilate unei utilizări abuzive sau anormale. De exemplu, putem verifica respectarea utilizării normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Spațiul Economic European a serviciilor în roaming pentru a depista utilizarea abuzivă a serviciilor noastre.
Prelucrările realizate în acest scop se bazează pe (a) obligația legală aplicabilă operatorilor de servicii de comunicații electronice de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și a serviciilor furnizate publicului și pe (b) interesul legitim al OROC de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni și de a 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 prin utilizarea frauduloasă sau abuzivă a serviciului).

(v) Emiterea facturilor și plata acestora

La intervalul de timp agreat prin contract, vom utiliza Datele de consum pentru calcularea valorii sumelor de facturat și datele de contact în vederea transmiterii facturii pentru serviciile și produsele furnizate. La solicitarea expresă putem emite și factura detaliată care conține desfășurătorul convorbirilor telefonice. De asemenea, atunci când veți efectua plata acestor facturi vom prelucra și date cu caracter personal rezultate din procesarea plăților.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale prevăzute de legislația fiscală.

(vi) Recuperarea debitelor restante

În cazul în care nu v-ați achitat la termen toate obligațiile de plată, OROC va încerca în primă fază să vă contacteze în vederea identificării unei modalități de stingere a acestor obligații. Însă, în cazul în care sumele de plată nu sunt achitate, ne rezervăm dreptul de a utiliza societăți specializate în recuperarea debitelor restante.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesul legitim al OROC de a colecta debitele restante.

4.3. Prelucrări post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

După încetarea contractului, OROC va arhiva documentele rezultate din relația contractuală care pot conține date cu caracter personal și le va păstra conform termenelor prezentate în **Secțiunea 5**.

Arhivarea documentelor se realizează în vederea îndeplinirii obligațiilor legale la care este supusă OROC.

(ii) Cesiunea creanțelor

În cazul în care la încetarea contractului nu v-ați achitat toate obligațiile de plată și procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, OROC va putea cesiona creanțele către societăți specializate. În acest caz, OROC va transfera toate informațiile relevante către cesionarul creanței. Pentru evitarea oricărui dubiu, transferul de date se realizează în deplină legalitate, având în vedere că cesiunea de creanță reprezintă o modalitate legală de transformare a obligațiilor prevăzută de Codul Civil.

Aceste prelucrări se întemeiază pe interesul legitim al OROC de a recupera sumele facturate și prejudiciile cauzate de neplata facturilor.

(iii) Transmiterea datelor către Preventel

OROC va transmite către Preventel informații despre comportamentul clienților (entităților) care nu își îndeplinesc obligațiile de plată, iar în cazul clienților care cauzează fraude se vor transmite și informații referitoare la reprezentanții legali ai acestora. Întrucât baza de date Preventel este gestionată în comun cu principalii furnizori de servicii de comunicații electronice, aceste informații vor putea fi vizualizate atunci când se va solicita încheierea unui contract cu aceștia.

Dreptul la ștergere poate fi exercitat doar după plata prejudiciilor sau a sumelor restante față de OROC.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a preveni fraudele și de a-și proteja interesele financiare.

4.4. Scopuri conexe pentru care OROC poate prelucra datele

(i) Marketing direct

Vom folosi date cu caracter personal în activitățile realizate cu scopul promovării imaginii noastre sau a produselor și serviciilor comercializate de OROC. De asemenea, dacă ne indicați datele de contact ale altui reprezentant, declarați că i-ați adus la cunoștință în prealabil conținutul acestei notificări, iar acesta înțelege scopurile în care îi vor fi prelucrate datele, este de acord și nu se opune acestor prelucrări.

Pentru acest scop avem în vedere următoarele operațiuni de prelucrare:

(a) Crearea unui profil cu privire la preferințe

Pentru a vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului societății pe care o reprezentați, OROC va analiza comportamentul de client al utilizatorilor serviciilor și produselor achiziționate de la OROC cu scopul de a înțelege mai bine preferințele și de a personaliza ofertele și produsele pe baza unui profil de client. Mecanismul utilizat pentru crearea de profiluri utilizează date precum (a) date de identificare; (b) date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, etc.); (c) date privind dispozitivele folosite (cookies); (d) Date de consum; sau (e) date cu privire la comportamentul de client OROC (precum serviciile anterior contractate, valoarea acestora, etc.).

Crearea unui profil cu privire la preferințele pe care le aveți în calitate de client al OROC se bazează pe interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor clienților noștri și de a eficientiza activitatea de marketing. Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări se efectuează cu respectarea drepturilor și libertăților persoanelor vizate și că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra acestora și nici nu le afectează similar într-o măsură semnificativă.

(b) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile OROC

Vrem să vă ținem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele și serviciile OROC. În acest sens, vă putem trimite mesaje conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții. Pentru a vă pune la dispoziție informații de interes, ne vom raporta la profilul de client, acolo unde este cazul, pentru a vă trimite oferte adaptate nevoilor dumneavoastră.

Comunicările comerciale vor ajunge pe mai multe canale de comunicare, după cum urmează:

- Vom trimite comunicări realizate prin sisteme automate de apelare și comunicare care nu necesită intervenția unui operator uman (cum ar fi: e-mail/ SMS/ telefonic prin mesaje înregistrate /mobile push/ webpush/ mesaje receiver TV (STB)/ etc.) doar dacă v-ați exprimat în prealabil consimțământul în acest sens
- Apelurile realizate prin agenții de vânzare OROC, operatori umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie) se vor realiza pe baza interesului legitim al OROC de a promova imaginea, produsele și serviciile OROC, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de OROC

- Campaniile de promovare realizate pe platformele unor terți unde sunteți membru, de ex. publicitate pe platformele de socializare, implică transmiterea numărului de telefon sau a adresei de e-mail către deținătorul platformei care va particulariza spațiul de publicitate cu produsele și serviciile OROC; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe interesul legitim al OROC de a promova imaginea, produsele și serviciile OROC, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de OROC, iar afișarea publicității pe platformă se realizează conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale deținătorilor lor, în calitate de operatori independenți

(c) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii OROC

Acest tip de comunicări comerciale se bazează doar pe consimțământul dumneavoastră și au în vedere situația în care vă interesează ofertele cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii OROC din (i) industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.) (ii) industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități); (iii) industria auto; (iv) industria aviației; (v) industria energiei (electricitate și gaz); (vi) industria turismului și a ospitalității: hoteluri, restaurante, cafenele (HORECA). Ca urmare, dacă v-ați dat consimțământul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, OROC va intermedia transmiterea acestor mesaje comerciale sau va putea furniza datele de contact către partenerii săi pentru ca aceștia să vă contacteze în mod direct.

Consimțământul acordat în scop de marketing direct poate fi retras oricând (i) prin intermediul contului My Orange Fix, (ii) telefonic, prin apelare la numărul **1921** (apel gratuit din rețelele OROC, pentru apeluri din alte rețele se aplică tarifele corespunzătoare ofertei de care beneficiază apelantul),

(iii) prin contactarea reprezentantului de vânzări dacă aveți unul alocat, (iv) printr-un e-mail la clientibusiness@orange.com, (v) prin completarea formularului disponibil pe <https://www.fix.orange.ro/formular-protectia-datelor-b2b/> sau (vi) în magazinele desemnate OROC (lista actualizată a magazinelor desemnate OROC poate fi găsită la <https://www.orange.ro/shops>). Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar dacă v-ați retras consimțământul pentru comunicări comerciale, vom putea să prelucrăm datele dumneavoastră în scopurile de marketing direct ce se bazează pe interesul legitim al OROC. Ca urmare, dacă vă doriți ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, vă rugăm să ne specificați în mod expres dorința dumneavoastră de a vă opune și cu privire la acestea prin aceeași cerere de retragere a consimțământului sau printr-o solicitare separată transmisă conform **Secțiunii 8**. Solicitarea dumneavoastră va fi înregistrată imediat, însă din motive tehnice și operaționale, retragerea consimțământului și/ sau opoziția își vor produce efectele în termen de maximum 30 de zile de la data primirii cererii.

În cazul clienților cu reprezentant de vânzări alocat, retragerea consimțământului de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru scopurile descrise în această secțiune va determina imposibilitatea reprezentantului de vânzări de a utiliza oricare din mijloacele de comunicare automată, în vederea transmiterii de comunicări comerciale și oferte personalizate.

(ii) Includerea automată în concursuri și tombolă

Din când în când OROC organizează concursuri și tombolă în care vă putem include în mod automat. De exemplu, astfel de acțiuni promoționale ar putea fi generate de activarea unui cont My Orange Fix sau încărcarea unui număr preplătit din My Orange Fix. De obicei, atunci când sunteți inclus într-un astfel de eveniment, OROC se va asigura că vă informează în mod corespunzător.

Includerea în concursurile și tombolă organizate de OROC se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe interesul legitim de a fideliza clienții OROC.

(iii) Îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor noastre

Analizăm modul în care utilizați și interacționați cu produsele și serviciile noastre pentru a analiza experiența dumneavoastră și pentru a afla unde și cum ne putem îmbunătăți serviciile și produsele. Analizele noastre se pot realiza (a) într-un mod direct, prin contactarea dumneavoastră pentru a vă solicita opinia, de ex. prin intermediul sondajelor sau studiilor de piață, dar și (b) într-un mod indirect prin care analizăm informațiile din sistemele noastre IT cu privire la felul în care sunt utilizate serviciile și produsele în rețeaua OROC. De exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de vârf astfel încât să ne asigurăm că rețelele sunt dimensionate corect și există alocate suficiente resurse de trafic.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale OROC de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor și de a le îmbunătăți prin raportare la experiențele avute de dumneavoastră.

(iv) Efectuarea de testări ale sistemelor IT

Pentru îmbunătățirea activității noastre, OROC investeste în mod constant în dezvoltarea sistemelor sale IT, iar înainte de implementarea noilor soluții IT, este necesar să realizăm anumite testări pentru a ne asigura că nu vor exista erori. În cadrul acestor testări, vor fi uneori utilizate și bazele de date în care deținem date cu caracter personal.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale OROC de a identifica potențiale vulnerabilități sau neajunsuri ale soluțiilor IT și de a evita unele potențiale erori ale acestora.

(v) Anonimizarea și pseudonimizarea datelor

Pentru a minimiza impactul asupra drepturilor și libertăților persoanelor în legătură cu viața privată a acestora, vom încerca pe cât posibil să utilizăm date anonimizate sau pseudonimizate în operațiunile noastre de prelucrare.

Astfel, pentru anumite scopuri vom ascunde sau vom șterge informațiile care duc la identificarea persoanelor vizate, de ex. pentru testarea sistemelor IT sau pentru analizele de performanță a rețelelor noastre.

Prelucrările realizate în vederea anonimizării sau pseudonimizării datelor se vor întemeia pe interesele legitime ale OROC de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.

(vi) Audit și analize legale

Pentru a ne asigura că ne desfășurăm activitatea conform unor standarde ridicate, OROC realizează în mod constant audituri sau analize legale cu scopul de a verifica respectarea procedurilor sau pentru a îmbunătăți modul nostru de lucru.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale OROC de a avea un control mai bun și de a aduce îmbunătățiri proceselor interne.

(vii) Raportări către autorități

În conformitate cu obligațiile legale ce ne revin, vom transmite date cu caracter personal către autorități sau instituții publice ce ne solicită aceste informații. Un exemplu de astfel de raportare este furnizarea de informații pentru Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență ("112").

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale prevăzute de legislația aplicabilă.

(viii) Litigii și investigații

În cazul unor litigii sau investigații în care putem fi implicați, vom prelucra date cu caracter personal cu scopul de a ne apăra drepturile sau pentru a proteja interesele clienților noștri.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale impuse de lege și pe interesul nostru legitim de a soluționa litigiile sau investigațiile în care suntem implicați.

(ix) Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare

În măsura în care OROC va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, datele dumneavoastră vor fi făcute disponibile către entitățile implicate în negocierea, planificarea și implementarea acestor proceduri.

Transformarea unei societăți (prin achiziție sau fuziune) de obicei nu afectează obligațiile contractuale asumate în prealabil. Ca urmare, orice consimțământ dat anterior către OROC, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procedurile de reorganizare sau vânzare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale OROC și/sau ale entității 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.

5. DURATA DE PĂSTRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Politica noastră este de a nu păstra date cu caracter personal mai mult decât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor urmărite. Astfel, datele cu caracter personal vor fi păstrate după cum urmează:

- Pe întreaga durată a contractului, cu excepția:
 - Metadatelor pe care le ștergem în cel mult 3 ani de la data efectuării comunicațiilor;
 - Situațiilor în care datele nu ne mai sunt necesare și sunt șterse sau distruse într-un termen mai scurt, de exemplu vom păstra copiile actelor de identitate doar 6 luni în cazul în care nu sunt arhivate fizic alături de documentația contractuală (precum atunci când se încheie contracte la distanță)
- Pentru o perioadă de 3 ani ulterior încetării contractului, echivalentul termenului general de prescripție, cu excepția cazului în care reglementările financiar-contabile ne impun păstrarea datelor pentru o perioadă cuprinsă între 5 și 10 ani
- Dacă ne contactați ulterior încetării contractului cu o solicitare sau reclamație, răspunsul și documentația aferentă vor fi păstrate pentru o perioadă de 3 ani ce va curge independent de termenele de mai sus
- Pentru o perioadă suplimentară dacă există un interes legitim avut în vedere cu scopul de a ne proteja drepturile și interesele în cadrul unor litigii, investigații sau reclamații.

6. ALȚI DESTINATARI CĂTRE CARE PUTEM TRANSMITE DATELE CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal nu vor fi comunicate către alte persoane, decât în măsura în care acest lucru este necesar pentru îndeplinirea scopurilor precizate mai sus și în condiții de confidențialitate și acces limitat. Prin urmare, datele pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- Societăți afiliate din cadrul Grupului Orange, inclusiv Orange Romania S.A., cu care colaborăm și care ne asigură suport în legătură cu furnizarea serviciilor și produselor către dvs.
- Parteneri OROC din alte industrii cu care colaborăm pentru transmiterea de comunicări comerciale conform **Secțiunii 4.4. pct. (i) lit. c)**
- Furnizori de servicii și produse comercializate sau distribuite de OROC (de exemplu, atunci când veți cumpăra Norton Antivirus, vom trimite datele dumneavoastră către NortonLifeLock Inc.)
- Furnizori de servicii call-center și asistență clienți
- Alți furnizori de servicii/rețele de comunicații electronice (de exemplu pentru interconectare sau când utilizați serviciile în roaming)
- Integratori de servicii cu valoare adăugată
- Bănci și procesatori de plăți
- Agenții de recuperare creanțe și entități cesionare de creanțe
- Societăți care oferă servicii de poștă/curierat
- Furnizori de servicii IT
- Subcontractori ai OROC
- Consultanți externi, precum avocați, auditori, experți, etc.
- Parteneri/agenți/franizați OROC care comercializează produse și servicii în numele OROC
- Agenții de publicitate (de exemplu, pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societăți de sondare și cercetare de piață
- Furnizori de servicii de plată
- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, precum Preventel, atunci când nu sunt achitate debite restante sau când am identificat o fraudă. De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, OROC se va îngriji să nu furnizeze mai multe date decât sunt necesare pentru îndeplinirea scopului și se va asigura să reglementeze contractual obligațiile privind protecția datelor în sarcina destinatarilor care primesc datele dumneavoastră.

7. TRANSFERURI DE DATE CU CARACTER PERSONAL ÎN ȚĂRI TERȚE

În contextul globalizării serviciilor, colaborarea noastră cu diverși furnizori implică transferul de date cu caracter personal către țări din afara Uniunii Europene (UE) sau Spațiului Economic European (SEE), în principal în India, Statele Unite ale Americii sau Filipine - lista completă a țărilor în care trimitem datele o puteți accesa online la adresa media.orange.ro/images/data_protection/Lista_tari_terte.pdf. Ori de câte ori transmitem date cu caracter personal în afara UE și SEE, ne asigurăm că există garanțiile necesare pentru a le proteja, conform cerințelor legale aplicabile. În acest scop, ne bazăm, printre altele, pe:

- Deciziile Comisiei Europene care atribuie țărilor din afara UE sau SEE un caracter adecvat al nivelului de protecție a datelor cu caracter personal
- Clauze contractuale standard, emise de către Comisia Europeană, pe care le utilizăm în contractele cu furnizorii de servicii pentru a ne asigura că transferul datelor cu caracter personal în afara Spațiului Economic European se desfășoară în conformitate cu legislația aplicabilă
- Garanții suplimentare stabilite printr-o reglementare contractuală exigentă și prin impunerea unor măsuri suplimentare de securitate în prelucrarea datelor cu caracter personal pentru a determina un nivel adecvat de protecție și în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE.

Dacă vă interesează mai multe informații despre garanțiile luate de OROC pentru a asigura protecția datelor cu caracter personal atunci când transferă datele către țări terțe, inclusiv o copie a acestora, vă rugăm să ne scrieți la adresa de e-mail dpo_fix@orange.com.

8. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ CU PRIVIRE LA DATELE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Alături de promisiunea făcută pentru protecția datelor cu caracter personal, vrem să vă precizăm că beneficiați și de anumite drepturi pe care le puteți exercita (i) prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor conform (i) **Secțiunii 2.2.** (web, e-mail, poștă), (ii) prin formularea unei solicitări scrise la adresa de e-mail clientibusiness@orange.ro sau în magazinele desemnate OROC (lista actualizată a magazinelor desemnate OROC poate fi găsită la <https://www.orange.ro/shops/>) ori (iii) printr-o solicitare verbală înregistrată în call center apelând **1921** (apel gratuit din rețelele OROC, pentru apeluri din alte rețele se aplică tarifele corespunzătoare ofertei de care beneficiază apelantul). În situațiile în care partajăm datele dvs. cu societăți afiliate din cadrul Grupului Orange, rămânem punctul principal de contact pentru dvs., conform informațiilor din această secțiune.

8.1. Dreptul de acces

Conform acestui drept, ne puteți cere: (i) să vă confirmăm dacă vă prelucram datele cu caracter personal; (ii) să vă oferim informații despre datele dumneavoastră cu caracter personal, cum ar fi datele pe care le avem, la ce le folosim, cui i le divulgăm, dacă le transferăm în străinătate și cum le protejăm, cât timp le păstrăm, ce drepturi aveți în legătură cu acestea, cum puteți să faceți o plângere, de unde am obținut datele dumneavoastră; și (iii) să vă punem la dispoziție o copie a acestor date.

8.2. Dreptul la rectificarea datelor

Ne puteți cere să rectificăm sau să completăm datele cu caracter personal inexacte sau incomplete.

8.3. Dreptul la ștergerea datelor

Ne puteți adresa o solicitare pentru a șterge datele cu caracter personal. Respectând pe deplin dreptul la viață privată și prevederile legale în materie, în unele situații este posibil să nu putem da curs unei solicitări de ștergere întrucât ne este necesar să prelucram acele date cu caracter personal în continuare.

8.4. Dreptul la restricționarea prelucrărilor

În esență acest drept presupune o solicitare prin care ne solicitați să oprim prelucrările și să stocăm informații despre aceste prelucrări pentru o anumită perioadă de timp.

8.5. Dreptul la opoziție

Acolo unde am specificat că prelucram datele cu caracter personal pe baza unui interes legitim, aveți dreptul să vă exprimați opoziția la aceste prelucrări. OROC va dispune încetarea operațiunilor de prelucrare, cu excepția cazului în care interesul nostru prevalează.

8.6. Dreptul la portabilitatea datelor

Ne puteți ruga să mutăm sau să transferăm datele cu caracter personal pe care ni le-ați oferit anterior. În urma unei asemenea solicitări, vom trimite datele în format electronic sau, dacă aveți o solicitare specifică, vom face tot posibilul să îi dăm curs conform solicitării astfel formulate.

8.7. Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere

OROC va depune toate eforturile și încurajează dialogul în vederea rezolvării solicitărilor primite. Cu toate acestea, aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).

Data: _____

Numele: _____

Semnătura¹: _____

¹ Semnătura olografă este necesară numai pentru completarea în format fizic. În format digital se poate aplica o semnătură electronică. Pentru celelalte cazuri prezentul formular poate fi dovedit prin alte metode, precum soluții digitale de semnare (de exemplu prin semnarea pe tableta) sau apelurile înregistrate.