

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Ultima versiune: 01.06.2024

Orange România prelucreză datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent și vă garantează că puteți să aveți încredere în ceea ce privește datele pe care ni le furnizați.

Această Notă de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal („Notă de informare”) se aplică prelucrării datelor dvs. cu caracter personal în contextul completării și transmiterii formularului de contact, disponibil la următorul [link](#), către Orange România („Formularul de contact”).

1. CINE ESTE OPERATORUL DE DATE CU CARACTER PERSONAL

Operatorul de date cu caracter personal este:

- 1) ORANGE ROMÂNIA S.A., persoană juridică înființată și funcționând în conformitate cu legea română, cu sediul în București, Clădirea Tandem, Str. Matei Millo nr. 5, Sector 1, București, Romania, nr. de înregistrare în Registrul Comerțului J40/10178/1996, CUI 9010105 („Orange România”)

Orange România va fi denumit în continuare „Operatorul”.

În cazul în care există neconcordanță între această Notă de informare, pe de o parte, Termenii și condițiile Orange România, pe de altă parte, sau alte politici aplicabile serviciilor oferite de Orange România, această politică va prevala în ceea ce privește materia protecției datelor cu caracter personal.

Prezenta Notă de informare vă oferă informații punctuale cu privire la prelucrările efectuate în contextul activităților de prelucrare legate de utilizarea Formularului de contact, iar aceasta se completează cu Politica de Confidențialitate a Orange România, disponibilă [aici](#). În caz de neconcordanță strict cu privire la prelucrările efectuate în contextul Formularului de contact, prezenta Notă de informare va prevala.

Pentru orice întrebări referitoare la prelucrarea Datelor dvs. cu caracter personal și/sau cu privire la această Notă de informare vă rugăm să contactați responsabilul Orange România cu protecția datelor la adresa dpo@orange.ro. În plus, pe site-ul dedicat al Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal (ANSPDCP), dataprotection.ro, puteți găsi mai multe detalii sau puteți iniția o sesizare.

Vom răspunde cererilor dvs. în termenul legal. Cu toate acestea, vă rugăm să aveți în vedere că în anumite situații, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile dumneavoastră, pot fi necesare câteva zile, timp în care vom continua să prelucrăm Datele dumneavoastră personale în baza opțiunilor anterior exprimate. Astfel, în anumite cazuri excepționale, operațiunile de prelucrare în curs de desfășurare vor fi finalizate în baza opțiunilor inițiale, iar opțiunile dvs. vor fi implementate doar pentru operațiunile de prelucrare viitoare.

2. CATEGORIILE DE PERSOANE VIZATE ȘI CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Utilizarea Formularului de contact nu necesită autentificarea utilizatorului într-un cont și nu necesită existența unei relații contractuale între Operator și persoanele vizate. Cu toate acestea, Formularul poate fi utilizat și de către clienții Operatorului și de persoane care au un cont pe una dintre Aplicațiile oferite de operator, fără a avea calitatea de client. Astfel, prin intermediul Formularului de contact sunt prelucrate datele cu caracter personal ale următoarelor categorii de persoane vizate: (i) persoane care au calitatea de client față de Operator, (ii) persoane care nu au nicio calitate față de Operator și (iii) persoane care au deschis un cont pe una dintre Aplicațiile puse la dispoziție de Operator (având sau nu calitatea de client) ("Persoana vizată").

Astfel, indiferent de tipologia de Persoana Vizată în care vă încadrați, când alegeți să completați și să transmiteți Formularul de contact, Operatorul poate prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal („Date”):

- Date de contact - precum numărul de telefon, adresa de e-mail;
- Date referitoare la preferințele selectate - precum modalitatea preferată pentru contactare (telefonic, e-mail);
- Date introduse voluntar în Formularul de contact - precum tema selectată, mesajul introdus în Formularul de contact, imaginile/fișierele încărcate;
- Date referitoare la activitatea și interacțiunea online - precum adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, numărul de identificare al dispozitivului mobil folosit, locația geografică, adrese URL de redirectionare, informații despre acțiunile întreprinse;
- Alte date necesare pentru satisfacerea unui interes legitim al Operatorului.

Pentru Persoanele vizate care au calitatea de client față de Operator se pot prelucra și:

- Date aferente contului My Orange – tipul de cont, numerele aferente contului, tipul de utilizator, date contractuale.

Prin completarea și transmiterea Formularului de contact vă asumați răspunderea pentru corectitudinea Datelor cu caracter personal furnizate. În situația în care Datele cu caracter personal furnizate aparțin unei terțe persoane, sunteți responsabil pentru obținerea consimțământului acestei persoane în vederea transmiterii datelor către Orange România.

3. TEMEIURILE ȘI SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Operatorul prelucrează Date cu caracter personal în principal în temeiul contractului încheiat cu dvs. (pentru acele Persoane vizate cu privire la care există o relație contractuală), în temeiul consimțământului dvs. exprimat prin simpla trimitere a Formularului de contact, respectiv în temeiul interesului legitim al Operatorului.

3.1. ÎN SCOPUL FACILITĂRII CONTACTĂRII DE CĂTRE ORANGE ROMÂNIA

În scopul facilitării contactării de către Orange România, Datele dvs. Cu caracter personal precum numărul de telefon/codul de abonat pot fi prelucrate în următoarele scopuri:

- verificarea în bazele de date a calității de client Orange România și a eventualelor interacțiuni anterioare;
- furnizarea opțiunilor disponibile pentru contact.

Prelucrările aferente acestor scopuri sunt efectuate în temeiul contractului încheiat cu Dvs. și/sau în temeiul interesului legitim al Operatorului.

3.2. ÎN SCOPUL SOLUȚIONĂRII SOLICITĂRIILOR DVS. DE CĂTRE ORANGE ROMÂNIA

În scopul soluționării solicitărilor dvs. de către Orange România, Datele dvs. cu caracter personal pot fi prelucrate în următoarele scopuri:

- verificarea identității și a calității dvs. în relația cu Orange România;
- contactarea dvs. telefonic, prin e-mail sau prin orice altă modalitate indicată în vederea solicitării unor detalii suplimentare și cu scopul soluționării solicitării dvs.;
- soluționarea situațiilor reclamate, inclusiv prin utilizarea unor soluții tehnice precum chatbot, asistenți vocali sau apeluri video;
- preluarea, clasificarea și etichetarea solicitărilor, efectuarea de investigații cu privire aspectele reclamate, oferirea de soluții;
- îndeplinirea oricăror alte demersuri necesare pentru soluționarea solicitărilor dvs..

Prelucrările aferente acestor scopuri sunt efectuate în temeiul contractului încheiat cu Orange România în situația în care dvs. aveți calitatea de client și, suplimentar, activitatea de prelucrare este în legătura cu relația contractuală. Pentru cazurile în care dvs. aveți calitatea de client dar activitatea de prelucrare nu este în legătură cu relația contractuală precum și pentru prelucrările efectuate în situația în care dvs. nu aveți calitatea de client, acestea vor fi efectuate în temeiul consimțământului dvs., acordat prin completarea și transmiterea Formularului de contact.

3.3. ÎN SCOPUL ÎMBUNĂȚĂRII EXPERIENTEI ÎN LEGĂTURĂ CU FORMULARUL DE CONTACT

Pentru a înțelege și analiza nivelul dvs. de satisfacție vizavi de eficiența Formularului de contact, Datele dvs. cu caracter personal pot fi prelucrate în următoarele scopuri aferente intereselor legitime ale Operatorului:

- A solicita feedback în legătură cu utilizarea Formularului de contact;
- Pentru a personaliza experiența dvs. și a analiza interacțiunea cu interfața și gradul de satisfacție;
- A îmbunătăți Formularul de contact, inclusiv din punct de vedere tehnic și pentru a analiza care sunt cele mai frecvente teme de interes pentru utilizatorii Formularului de contact.

Prelucrările aferente acestor scopuri sunt efectuate în temeiul interesului legitim al Orange România.

3.4. MARKETING, PERSONALIZARE A OFERTELOR ȘI A COMUNICĂRILOR COMERCIALE

Indiferent de tipologia de Persoana vizată în care vă încadrați, Operatorul va putea să vă contacteze pentru a vă transmite mesaje ce reprezintă comunicări comerciale directe în situația în care prin intermediul Formularului de contact ați solicitat să fiți contactat în acest scop (atât în situația în care alegeți dintre opțiunile disponibile să primiți informații referitoare la oferte, planuri etc. precum și în situația în care în cadrul mesajului transmis ne solicitați să vă oferim astfel de informații). Această activitate de prelucrare în scop de marketing este întemeiată pe consimțământul exprimat de dvs. în acest scop.

În situația în care sunteți deja client Orange România, personalizarea ofertelor și comunicărilor comerciale se va realiza pe baza interacțiunii dvs. anterioare cu serviciile și produsele Orange România.

3.5. ÎN SCOP DE PREVENIRE, DETECTARE ȘI STOPARE A FRAUDELOR, ABUZURILOR ȘI ASIGURĂRII UNUI NIVEL ADECVAT DE SECURITATE

Operatorul va putea prelucra Datele dvs. cu caracter personal pentru detectarea fraudei și prevenirea utilizării abuzive a serviciilor, respectiv pentru:

- a asigura protecția necesară, identificarea și prevenirea fraudei și altor tipuri de incidente negative;
- a evalua și documenta riscuri de fraudă;
- a elabora profiluri de client pentru prevenirea cazurilor de fraudă, precum și a altor infracțiuni;

Prelucrările aferente acestor scopuri sunt efectuate în temeiul necesității de conformare cu obligațiile legale sau în temeiul interesului legitim al Operatorului.

3.6. EFECTUAREA RAPOARTELOR DE GESTIUNE ȘI STATISTICĂ

Operatorul poate folosi o varietate de metode de analiză a Datelor cu caracter personal prelucrate în scopuri precum:

- efectuarea de cercetări și analize statistice;
- antrenarea de modele algoritmice de tipul Large Language Model;
- observarea în mod direct a interacțiunii cu Orange România și analizarea Datelor cu caracter personal introduse pentru crearea de profiluri, dezvoltarea de chatbot și alte asemenea sisteme automatizate;

Prelucrările de la această secțiune sunt întemeiate pe interesul legitim al Operatorului sau al unor terțe persoane.

3.7. ORICE DECIZIE LUATĂ EXCLUSIV PE BAZĂ PE BAZĂ DE PRELUCRARE AUTOMATĂ VA FI ANTERIOR CONSIMȚITĂ SAU NECESARĂ ÎNCHEIERII CONTRACTULUI.

Utilizatorii Formularului de contact nu vor face obiectul niciunei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor și care produce efecte juridice în ceea ce îi privește sau îi afectează într-un mod semnificativ, cu excepția cazului în care a fost obținut, în mod explicit, acordul prealabil pentru prelucrare sau prelucrarea este necesară pentru încheierea sau realizarea unui contract încheiat cu Operatorul sau

există o obligație legală în acest sens. În toate cazurile, persoana vizată are dreptul de a solicita explicarea logicii din partea mecanismului de decizie automată, precum și, acolo este unde cazul, să poate solicita intervenție umană în emiterea deciziei.

4. CARE SUNT DREPTURILE DVS. CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE?

Dvs. aveți o serie de drepturi specifice în ceea ce privește protecția Datelor, iar Operatorul asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, la rectificare, la restricționarea prelucrării, la opoziție, la ștergerea Datelor, dreptul la portabilitatea Datelor, dreptul de a face nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrare automată, dreptul de a depune o plângere).

Operatorul a luat măsurile de precauție necesare pentru a asigura că drepturile dvs. de protecție a Datelor cu caracter personal sunt respectate în mod corespunzător.

Astfel, dvs. aveți următoarele drepturi:

- Să accesați Datele dvs. personale – aveți dreptul să obțineți confirmarea sau infirmarea faptului că Operatorul vă prelucrează Datele și să obțineți detalii precum categoriile de Date prelucrate, scopul, destinatarii Datelor, perioada de prelucrare și stocare.
- Să cereți modificarea și/sau rectificarea Datelor – în situația în care considerați că Datele dvs. sunt incorecte sau trebuie actualizate puteți cere rectificarea și/sau modificarea acestora.
- Să solicitați restricționarea prelucrării – în situația în care considerați că Operatorul nu ar trebui să prelucreze Datele dvs. sau în cazul în care considerați că Datele sunt incorecte și solicitați ca Datele să fie revizuite, în anumite circumstanțe stabilite de lege veți putea obține restricționarea prelucrării.
- Să vă opuneți prelucrării – aveți dreptul de a vă opune cu privire la prelucrarea Datelor dvs. cu caracter personal în interesul nostru legitim, oferind un motiv specific cu privire la opunere. Exercițarea dreptului de opoziție va determina efectuarea unei analize din partea Operatorului pentru a stabili dacă drepturile dumneavoastră prevalează, iar rezultatul analizei și explicațiile necesare vă vor fi comunicate în termenul legal.
- Să solicitați ștergerea Datelor personale sau transferul celor furnizate de către dvs. către un alt operator - în anumite circumstanțe stabilite de lege veți putea obține ștergerea Datelor dvs. personale atât timp cât Operatorul nu are alte temeiuri legale pentru a le prelucra. De asemenea, transferul este posibil într-un format structurat, care să poată fi citit, doar cu privire la anumite categorii de Date și doar în condițiile stabilite de lege.
- Să vă retrageți consimțământul ori de câte ori prelucrarea se bazează pe acordul dvs. expres.
- De a obține intervenție umană din partea Operatorului, de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia în cazul în care se iau decizii exclusiv pe bază de prelucrare automată care să vă afecteze în mod semnificativ. În acest caz, o astfel de prelucrare va fi anterior consimțită de dvs. sau necesară încheierii contractului.
- Să depuneți o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal care poate fi contactată la adresa anspdcp@dataprotection.ro). În acest sens, rămânem la dispoziția dumneavoastră pentru soluționarea oricăror cereri.
- Să dezactivați anumite tipuri de colectare prin intermediul cookie-urilor și a unor tehnologii similare precum și să limitați utilizarea Datelor în scopuri de marketing.

Operatorul va răspunde la cererile de exercitare a drepturilor dvs. în considerarea informațiilor furnizate în scop de identificare, putând să vă solicite date suplimentare în vederea verificării identității dvs.

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe definite prin lege.

5. TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL CĂTRE TERȚI

În cazul în care vă exprimați acordul în acest sens sau există un interes legitim în ceea ce privește utilizarea Datelor dvs. personale, Operatorul va putea comunica aceste Date către terți.

Ca regulă, Operatorul nu va comunica Datele dvs. personale unei terțe părți care intenționează să le utilizeze în scopuri de marketing direct, cu excepția cazului în care există acordul dvs. în acest sens. Operatorul poate însă comunica Datele dvs. personale unor terțe părți, fără acordul dvs., în următoarele situații și către următoarele categorii de entități:

- Afiliați: Datele personale pot fi comunicate societăților afiliate Operatorului în scopul desfășurării activităților curente și de afaceri legitime precum și în scopuri statistice și de raportare.
- Furnizori de servicii: Operatorul poate contracta furnizori de servicii, agenți sau antreprenori care să furnizeze servicii în numele lor. Operatorul solicită acestor terțe părți să respecte toate legile aplicabile privind protecția Datelor personale și stabilesc cerințe specifice de securitate prin încheierea unui acord scris.
- Promoții ale partenerilor și promoții comune: Operatorul poate derula un program sau o promoție împreună cu o altă societate și poate să colecteze și să utilizeze astfel Date personale. Date personale vor fi comunicate unei alte companii în scopuri de marketing numai în baza acordului exprimat de persoana vizată.
- Consultanți sau parteneri externi ai Operatorului care oferă asistență societăților (de ex. call center, furnizori de soluții software, alți furnizori de servicii/produse).
- Autorități publice: Operatorul poate comunica Date personale în cazul în care li se impune acest lucru prin lege sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații sau solicitări de la autorități.

6. TRANSFERUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN STRĂINĂTATE

Ca regulă generală, Operatorul nu transmite Date cu caracter personal în afara Uniunii Europene (UE) și a Spațiului Economic European (SEE).

În măsura în care, în cazuri excepționale, Datele sunt transferate și în țări din afara UE sau 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 pentru a determina un nivel adecvat de protecție în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE.

7. CUM PROTEJĂM DATELE DVS. PERSONALE?

Operatorul aplică măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta siguranța Datelor personale și implementează durate specifice, pentru ca Datele personale să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

- **Securitatea datelor**

Pentru a garanta siguranța Datelor dvs. personale, Operatorul a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriei.

- **Păstrarea datelor**

Operatorul va păstra Datele personale atât timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile.

Atunci când Datele dvs. personale nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Operatorul le va distruge, anonimiza sau șterge într-un mod sigur. Perioada de păstrare a Datelor personale va fi stabilită în funcție de politica de retenție a fiecărui operator implicat în prelucrare.