

Protectia datelor personale

01.09.2021

1. Datele dvs. în relația cu Goil Services România

Datele cu caracter personal se refera la orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila, informatii care pot duce, in mod singular sau prin combinarea mai multor date, la identificarea persoanei respective, in mod direct sau indirect. Date cu caracter personal pot fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau alte elemente specifice, proprii identității unei persoane, atat din punct de vedere fizic cat si comportamental, economic, cultural sau social.

Goil Services România (denumita in continuare GSR) acordă o importanță deosebită confidențialității datelor dvs. De aceea, în secțiunile de mai jos, vă informăm asupra datelor cu caracter personal pe care le colectăm, în ce scopuri le utilizăm și drepturile pe care le aveți în legătură cu datele dvs.

2. Date colectate de GSR

GSR poate colecta si prelucra date cu caracter personal transmise de persoane fizice care solicita o oferta si/sau achizitioneaza produse sau servicii.

In cazul persoanelor juridice, GSR colecteaza si utilizeaza datele personale apartinand reprezentantilor legali, imputernicitilor sau altor persoane desemnate ca persoane de contact in relatia cu GSR.

De asemenea, GSR poate colecta date personale furnizate de orice persoana fizica care solicita furnizarea de informatii privind produsele si serviciile Benefito mobile, remedierea unor defectiuni sau deranjamente sau date ale persoanelor de contact desemnate in vederea livrării, instalării, furnizării de informatii sau pentru desfasurarea oricaror alte activitati in legatura cu furnizarea serviciilor.

Colectarea datelor personale poate avea loc prin diverse metode, in functie de modalitatea in care alegeti sa comunicati cu noi: telefonic, prin intermediul postei electronice, prin utilizarea website-ului www.benefito-mobile.ro prin contactarea unui reprezentant de vanzari sau agent din rețeaua de magazine partenerie sau in mod direct, prin comunicarea datelor dvs. personalului nostru din teren.

3. Categoriile de date utilizate de Goil Services România

In functie de relatia sau interactiunea pe care o aveti cu GSR, putem prelucra date precum:

- **Date de identificare, facturare si date de contact**

In functie de serviciile prestate, datele pe care le putem colecta si prelucra sunt cele de identificare, cele de facturare si date de contact precum: nume, prenume, CNP, seria si numarul cartii de identitate si alte date din actul de identitate, adresa de e-mail, numar de telefon, profesie/functie detinuta, adrese de domiciliu / facturare / instalare servicii / livrare produse, informații bancare (date privind cardul bancar, contul IBAN, daca este necesar pentru efectuarea unei plati la achizitia unui produs sau in cazul platii unei facturi).

Aceste date sunt necesare pentru incheierea si executarea contractului, instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare si incasare si orice alte activitati care tin de derularea contractului cu GSR. Exceptie de la aceasta regula fac serviciile

preplatite (de exemplu, achiziționarea de cartele preplatite pentru care GSR nu solicita furnizarea de date personale).

- **Date comerciale**

GSR poate colecta cu ocazia derulării contractelor de servicii informații comerciale precum valoarea facturilor sau a încărcărilor în cazul serviciilor pre-platite, istoricul plăților, preferințe pentru plata facturilor sau de reîncărcare a cartelei, în vederea facilitării executării contractului.

De asemenea, există situații în care vom colecta și înregistra temporar vocea dvs. în cazul în care apălați serviciul de Call Center, e-mailurile sau mesajele din formularele de contact.

- **Date de localizare**

În funcție de serviciile furnizate, GSR poate avea acces la date care să indice localizarea dvs., însă fără utilizarea locației GPS. De exemplu, atunci când telefonul mobil sau alt echipament este conectat la internet, datele referitoare la locație care sunt generate ar putea fi: puncte de acces WIFI, identificator celulă de rețea. Aceste date de localizare sunt generate în special de echipamentele de telecomunicații mobile, pentru a permite funcționarea acestora.

GSR va putea utiliza datele de localizare și în scopul desfășurării activităților de marketing, însă numai cu consimțământul dvs. exprimat în prealabil.

- **Date de trafic**

În funcție de serviciile prestate, GSR poate avea acces la date de trafic. Aceste date sunt colectate și prelucrate în general cu scopul menținerii continuității serviciilor, al măsurării și facturării acestora și pot include: numere de telefon apelate, adresa IP, identificator cartela SIM, identificator echipament terminal, date privind durata apelurilor, volumul de trafic de date, data și ora apelurilor, rețeaua de origine și/sau terminare a apelului, terminal mobil identificat prin IMEI. Acestea sunt de asemenea folosite pentru stabilirea și modificarea limitelor de credit precum și pentru prevenirea utilizării abuzive sau anormale a serviciilor GSR (inclusiv a celor de Roaming), în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniu.

GSR va putea utiliza datele de localizare și în scopul desfășurării activităților de marketing, însă numai cu consimțământul dvs. exprimat în prealabil.

- **Date tehnice**

4. **Măsuri de Securitate**

GSR acordă o importanță deosebită protecției datelor dvs. și a implementat măsuri tehnice și organizatorice adecvate care sunt revizuite și adaptate periodic pentru protejarea acestora împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului ilicit sau neautorizat. Printre aceste măsuri se numără:

- Implementarea și revizuirea periodică a politicilor, procedurilor și instrucțiunilor de lucru destinate securizării prelucrării datelor cu caracter personal
- Instruirea periodică și sistematică a tuturor angajaților care prelucrează date cu caracter personal
- Limitarea accesului la datele cu caracter personal
- Accesul securizat la aplicațiile și fișierele care conțin date cu caracter personal
- Implementarea unor soluții tehnice pentru securizarea comunicațiilor care includ date cu caracter personal
- Monitorizarea proceselor de transfer a datelor cu caracter personal (prin serviciul de email, copiere pe suport extern, tipărire, scanare etc.) și blocarea tentativelor de transfer neautorizate

- Implementarea unor solutii tehnice pentru asigurarea disponibilitatii datelor cu caracter personal in sistemele informatice utilizate
- Criptarea comunicarii ce contin date cu caracter personal

5. Scopul utilizarii datelor personale

GSR poate colecta, prelucra si pastra datele dumneavoastra in vederea indeplinirii unora sau mai multe dintre urmatoarele scopuri:

A. Achizitionarea de produse si servicii si derularea contractului cu GSR

Datele pe care GSR le colecteaza, prelucreaza si pastreaza in acest scop sunt, in mare parte, date cu caracter personal necesare pentru derularea mai multor operatiuni necesare in vederea achizitionarii de produse, furnizarii serviciilor si derularii contractului cu GSR, cum ar fi:

- Pregatirea, negocierea si transmiterea de oferte
- Instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, evolutia, starea comenzilor si livrarea echipamentelor / produselor achizitionate
- Facturarea serviciilor si incasarea platilor
- Stabilirea si modificarea limitei de credit
- Contactarea sau informarea in legatura cu orice problema legata servicii
- Intocmirea, derularea si administrarea unui contract, in functie de tipul de servicii pentru care ati optat
- Verificarea si recuperarea debitelor, inclusiv pentru cesiuni de creanta
- Prevenirea utilizarii abuzive sau anormale a serviciilor de Roaming, conform prevederilor legale in vigoare
- Detectarea utilizarii incorecte sau abuzive a unor servicii, prin monitorizarea datelor de trafic
- Furnizarea de servicii de continut si servicii accesorii / suplimentare

B. Îmbunătățirea serviciilor și produselor oferite

Datele cu caracter personal pe care GSR le colecteaza si prelucreaza in acest scop pot fi necesare pentru urmatoarele:

- Crearea si/sau imbunatatirea aplicatiilor care au ca rol facilitarea gestionarii serviciilor oferite de GSR (de ex. My Benefito)
- Cercetare de piata, statistica, urmarire si monitorizare a vanzarilor si a comportamentului consumatorului
- Gestionarea volumului si a modului de utilizare a produselor / serviciilor
- Evaluarea produselor si serviciilor oferite

C. Marketing

GSR utilizeaza datele personale, inclusiv cele de trafic si de localizare precum si datele colectate privind profilul de utilizator al serviciilor Goil Services, pentru a transmite oferte de produse si servicii oferite de GSR sau de partenerii sai, adaptate nevoilor dvs., numai daca v-ati exprimat consimtamantul in acest sens.

Datele personale ne ajuta sa stim care sunt asteptarile si nevoile dvs. cu privire la serviciile pe care vi le oferim. Astfel, va vom include in campaniile noastre promotionale, veti fi la curent cu evenimentele organizate de noi sau in colaborare cu partenerii nostri si veti putea beneficia de oferte personalizate.

Pentru a fi la curent cu cele mai noi oferte si beneficii, va puteti exprima oricand optiunea de a primi comunicari comerciale prin completarea formularului de acord de prelucrare a datelor in scop de marketing disponibil pe www.benefito-mobile.ro in sectiunea Prelucrarea Datelor, dar si in magazinele partenere.

Optiunile de marketing vor fi activate in maxim 30 de zile de la primirea acestora. Dupa exprimarea consimtamantului dvs., GSR va putea transmite comunicari comerciale prin orice mijloc de comunicare: e-mail, telefonic, SMS, posta sau alte canale specifice.

6. Masuri de Securitate

GSR a implementat masuri tehnice si organizatorice adecvate care sunt revizuite si adaptate periodic pentru protejarea acestora impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului ilicit sau neautorizat.

7. Comunicarea sau transferarea datelor cu caracter personal

GSR poate comunica sau transfera datele cu caracter personal in conditiile in care acest lucru este necesar pentru furnizarea serviciilor sau executarea contractului, pentru a asigura un interes legitim al GSR sau pentru indeplinirea unei obligatii legale, catre urmatoarele categorii de destinatari:

- Companii care presteaza servicii in numele GSR (reseaua de parteneri GSR, colaboratori si agenti implicati in furnizarea serviciilor sau comercializarea/livrarea produselor)
- Furnizori de servicii de comunicatii electronice subcontractati de GSR
- Furnizorii de servicii de roaming
- Societati ce ofera servicii de tip posta/curierat
- Furnizori de software si/sau echipamente
- Alti subcontractanti ai GSR
- Furnizori de servicii de call-center si asistenta clienti
- Companii de studii de piata/studii satisfactie clienti
- Partenerii contractuali ai GSR, in vederea promovarii produselor si serviciilor comercializate de acestia, exclusiv pe baza acordului dvs. exprimat in prealabil
- Autoritati publice care au dreptul legal de a solicita astfel de informatii, precum Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM), Ministerul Comunicatiilor si Societatii Informativale, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, instante de judecata sau arbitrale, precum si autoritati competente sa cerceteze savarsirea de fapte penale.

Companiile destinate care prelucreaza date cu caracter personal in cadrul Uniunii Europene/Zonei Economice Europene se supun acelorasi prevederi legale astfel incat transferul in aceasta zona geografica ofera garantiile necesare de protectie. Cu toate acestea, daca pentru aducerea la indeplinire a contractului va fi necesar transferul datelor cu caracter personal catre destinatari din afara Uniunii Europene/Zonei Economice Europene sau a statelor care nu ofera un grad de protectie adecvat, GSR se va asigura ca transferul datelor dvs. va fi insotit de garantii corespunzatoare, cum ar fi incheierea unor contracte care vor include clauzele contractuale tip pentru transferul de date cu caracter personal

8. Durata pastrarii datelor cu caracter personal

Ca regula generala, GSR prelucreaza datele dvs. cu caracter personal:

- pe toata perioada executarii Contractului,
- ulterior incetarii Contractului, pentru o perioada de 3 ani,

- ulterior expirării perioadei de 3 ani, în cazul în care păstrarea Datelor Personale colectate este necesară în conformitate cu legislația aplicabilă în domeniu, însă fără a depăși durata maximă prevăzută de aceasta.

Datele cu caracter personal colectate în vederea transmiterii de comunicări de marketing vor fi prelucrate până la data retragerii consimțământului exprimat dumneavoastră, însă nu mai mult de 3 ani de la data încetării Contractului sau, în cazul în care aveți încheiate mai multe contracte, de la data încetării ultimului contract încheiat cu GSR.

9. Drepturile utilizatorilor

GSR va permite exercitarea drepturilor prevăzute de legislația în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, după cum urmează:

- Dreptul de a fi informat cu privire la datele cu caracter personal prelucrate de GSR, de a obține confirmarea faptului că prelucrează sau nu datele dvs.
- Dreptul de acces la datele dvs. și la informații precum scopurile prelucrării, categoriile de date, categoriile de destinatari sau destinatarii acolo unde este posibil, perioada de stocare preconizată. În cazul în care datele personale nu sunt colectate direct de la dvs., sursa acestor date precum și, acolo unde este cazul, existența unui proces decizional automatizat incluzând crearea de profiluri
- Dreptul la rectificarea datelor cu caracter personal inexacte sau completarea acestora
- Dreptul la ștergerea datelor cu caracter personal în cazul în care prelucrarea datelor personale nu mai este necesară, atunci când va retrageți consimțământul sau în alte cazuri prevăzute în mod expres de legislația în domeniu după expirarea perioadei de retenție (a se vedea secțiunea Cat timp sunt păstrate datele dvs?)
- Dreptul la restricționarea prelucrării atunci când nu este afectată relația contractuală sau îndeplinirea obligațiilor de către oricare dintre părți
- Dreptul la portabilitatea datelor, care constă în posibilitatea de a solicita GSR transmiterea datelor cu caracter personal furnizate de dvs., într-un format structurat utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și transmis către un alt operator
- Dreptul de opoziție la prelucrarea datelor cu caracter personal, în orice moment, în mod gratuit în anumite situații

10. Drepturile referitoare la protecția datelor copiilor

GSR nu oferă servicii în mod direct copiilor sub 16 ani și nu utilizează datele cu caracter personal ale acestora în scopuri de marketing sau pentru crearea de profiluri de utilizator. Cu toate acestea, dacă în mod incidental sunt prelucrate date cu caracter personal ale copiilor sub 16 ani pentru prestarea serviciilor Goil Services, vom solicita expres acordul părinților în acest sens și vom lua măsuri de securitate adecvate acestei categorii de persoane

11. Modalități de colectare a datelor

În general, GSR colectează datele în mod direct, dar și prin persoane împuternicite să presteze servicii pentru GSR (magazine partenere din rețeaua GSR sau alți furnizori de servicii în numele GSR), de la terți diversi, în cazul în care v-ați exprimat acordul pentru transferul de date, sau de pe mediile online, prin Cookie-uri pentru care puteți consulta politica noastră specială disponibilă pe site-ul www.benefito-mobile.ro.

În cazul clienților persoane juridice, reprezentantul legal sau împuternicitul în relația cu GSR este responsabil pentru datele personale pe care le oferă cu privire la alte persoane (angajați, utilizatori ai serviciilor contractate etc.) și are obligația de a informa aceste persoane cu privire la scopul transmiterii.

12. Date de contact departament protecția datelor: gdpr@benefito-mobile.ro