



# PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

## 1. Obținerea și temeiurile prelucrării datelor personale

În general, Orange România colectează date cu caracter personal numai direct de la Client (date de contact, date cu privire la tranzacții, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.).

Cu toate acestea, Aplicația YOXO oferă Clientului posibilitatea de a se înregistra (*sign-in*), respectiv de a se autentifica (*log-in*) în Aplicație prin contul pe care acesta îl are înregistrat la un terț, furnizor de servicii / platforme online ("**Terț**"), spre exemplu Facebook, Google, Apple ("**Social Sign-In**" / "**Social Log-In**"). Înregistrarea în acest mod va fi posibilă doar în situația în care contului Terț îi este asociată o adresă de email.

În acest caz, în situația în care Clientul are deja un cont deschis la Orange România, Clientului îi va fi solicitată parola aferentă acestui cont, urmând ca acesta să fie asociat contului Terț cu care Clientul a ales să se autentifice (fiind necesar ca celor două conturi să le fie asociată aceeași adresă de email). Ulterior, Clientul se va putea autentifica direct prin intermediul contului Terț. În situația în care Clientul nu are un cont deschis la Orange România, adresa de email asociată contului Terț, cu care Clientul alege să efectueze Social Sign-In, va fi asociată contului de Client YOXO.

Clientul trebuie să aibă în vedere că alegerea unui cont Terț pentru efectuarea formalităților Social Sign-In va determina tipologia de cont Terț pe care Clientul îl va putea utiliza ulterior pentru efectuarea formalităților Social Log-In. Astfel, spre exemplu, în situația în care Clientul a ales să se înregistreze printr-un cont de Apple, ulterior, fiecare accesare prin intermediul contului Terț va trebui efectuată alegând contul Apple. Suplimentar, Clientul trebuie să aibă în vedere că nu există posibilitatea de a asocia mai multe adrese de email unui cont de Client YOXO.

Odată efectuat Social Sign-In, Clientul va avea posibilitatea de a efectua Social Log-In în contul YOXO fără utilizarea contului Terț doar prin setarea unei parole aferente contului YOXO. Pentru aceasta, Clientul va trebui să aceseze funcționalitatea *Resetează parolă* și să urmeze instrucțiunile primite pe email. Clientul va utiliza același mecanism și în situația în care contul Terț este indisponibilizat, întrucât în acest caz utilizarea funcționalităților Social Sign-In/Social Log-in în Aplicația YOXO nu va fi disponibilă.

Clientul trebuie să aibă în vedere că atunci când alege să efectueze Social Sign-In/Social Log-In, Terțul comunică o serie limitată de date cu caracter personal către Orange România, în baza propriei politici de confidențialitate. Totodată, în conformitate cu politicile Terților și cu necesitatea de a păstra date actualizate, în situația în care Clientul modifică anumite date aferente contului Terț precum adresa de email, Orange România va actualiza aceste date.

Este responsabilitatea Clientului să parcurgă politica de confidențialitate, respectiv termenii și condițiile Terțului înainte de a utiliza această funcționalitate de înregistrare în platforma YOXO. Suplimentar, cu privire la exercitarea drepturilor în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, în ceea ce privește prelucrarea datelor aferente contului Terț, Clientul va adresa orice solicitare și/sau întrebare Terțului, conform instrucțiunilor oferite în politica de confidențialitate a acestuia.

Datele cu caracter personal (denumite prescurtat date personale) reprezintă informații care identifică un Client persoană fizică sau cu ajutorul căreia această persoană poate fi identificată.

În funcție de opțiunile sale, pe parcursul utilizării Aplicație YOXO, Clientul poate furniza:

- Datele sale de contact, cum ar fi numele, prenumele, adresa poștală și de e-mail, numărul de telefon, data nașterii și altele;
- Detalii cu privire la tranzacții: produsele achiziționate, prețuri, moduri de plată;
- Detalii legate de trafic (durata, destinația, costul și data efectuării acestora) și zona în care sunt folosite produsele și serviciile Orange;
- Vocea, atunci când apelează Serviciul Clienti, sau imaginea sa, atunci când este subiectul unor proceduri de identificare video;
- Metadate ale informațiilor comunicate electronic;
- Date comerciale, date economice, financiare și de asigurare, în funcție de produsele și serviciile achiziționate;
- Alte date necesare pentru executarea contractului, impuse de lege sau necesare pentru satisfacerea unui interes legitim al Orange România.

Pentru ca Orange România să fie în măsură să ofere cele mai bune produse și servicii, uneori sunt solicitate informații privind experiența Clientului pe parcursul utilizării produselor și serviciilor Orange (cum ar fi comentarii și sugestii, recomandări pentru îmbunătățire). De asemenea, Orange România primește informații sau conținut creat de Client și oferit în mod activ (fotografii, clipuri etc.).

În anumite situații, datele personale sunt colectate automat de către Orange România (de ex. în cazul interacțiunilor online).

Orange România va putea folosi informațiile pe care le colectează despre Client, dispozitivul utilizat sau folosirea produselor și serviciilor și în alte moduri doar cu acordul Clientului sau în scop legitim, informând Clientul despre acest lucru în momentul colectării sau în cel mai scurt timp. Este posibil ca Orange România să combine date personale despre Client colectate dintr-o sursă (de exemplu, un site web) cu date colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, un eveniment offline). În urma acestei procesări de date, Orange România va fi în măsură să deservească interesele Clientului într-un mod personalizat și legitim.

Clientul are dreptul să se opună oricând la o prelucrare executată pe baza interesului legitim, caz în care Orange România va soluționa cererea în funcție de fiecare situație în parte.

Orange România va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (dacă există acordul Clientului, dacă este necesar pentru executarea Contractului, dacă există o obligație legală, dacă există un interes legitim al Orange Romania).

Datele personale ale Clientului vor fi utilizate de către Orange Romania S.A. pentru furnizarea serviciilor Aplicației YOXO, incluzând dar fără a se limita la confirmarea comenzilor, informarea prin e-mail, mesaje scrise (SMS), posta sau alte mijloace de comunicare, pentru realizarea de rapoarte statistice etc.

De asemenea, datele personale furnizate de Clienți cu ocazia utilizării Aplicației YOXO se pot folosi în vederea personalizării Serviciilor oferite acestora, solicitării de feedback cu privire la produsele și serviciile Orange Romania, în vederea asigurării funcționalității tehnice a serviciului, dezvoltării de noi servicii și analizării eventualelor situații reclamate de Clienți și rezolvarea rapidă și eficientă a acestora. Pot exista și alte interacțiuni cu Orange România, iar acestea vor fi notificate punctual către Client. Aceasta deoarece Orange România poate prelucra datele personale pentru scopuri specifice care permit gestionarea cât mai bună a relației cu Clientul.

În acest sens, Orange România colectează și utilizează datele personale pentru a înțelege mai bine preferințele Clientului:

- În calitate de vizitator al magazinelor și site-urilor noastre web și utilizator al aplicațiilor și dispozitivelor Orange;
- În calitate de client al produselor și serviciilor Orange sau
- În calitate de participant la campaniile Orange și la programele de loialitate și fidelizare.

## **2. Drepturile Clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale**

Clientul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor, iar Orange România asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiecție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații) Orange România a luat măsurile de precauție necesare pentru a asigura Clientul că drepturile sale de protecție a datelor sunt respectate corespunzător.

Clientul are dreptul:

- Să acceseze datele sale personale;
- Să ceară modificarea lor;
- Să solicite restricționarea prelucrării sau să se opună prelucrării acestora;
- Să solicite ștergerea datelor personale sau să le primească pe cele furnizate sau să solicite Orange România să le transmită unei alte societăți;
- Să retragă acordul dat;
- Să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a datelor sale, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare, utilizarea datelor sale în scopuri de marketing și pentru analize de date;
- Să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

De asemenea, Clientul are dreptul să solicite Orange România să corecteze orice inexactități cu privire la datele personale ale Clientului. În cazul unui Aplicației YOXO, acest lucru se poate face, de obicei, din secțiunea de editare a datelor contului. În orice situație, Clientul poate trimite o solicitare de rectificare a datelor către Orange Romania.

În ceea ce privește dreptul de dezactivare, Clientul îl poate exercita după cum urmează:

- (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante;
- (b) în cazul în care are un cont în cadrul Aplicației YOXO, poate modifica preferințele de activare/dezactivare din secțiunea relevantă de editare a contului; sau
- (c) contactând Serviciul Clienți.

Clientul poate primi în continuare comunicări administrative de la Orange România, precum confirmări ale comenzilor sau notificări cu privire la activitățile din contul său (de ex. confirmări de cont și modificări de parolă), chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

În ceea ce privește dreptul de ștergere a datelor sale, Clientul îl poate exercita după cum urmează:

a) Prin urmarea instrucțiunilor pentru “Ștergere date din cont” disponibile în cadrul Meniului Aplicației YOXO, secțiunea Contul meu urmând următorii pași:

- Sa intre în secțiunea Contul meu din Meniul aplicației YOXO
- Sa apese butonul de “Ștergere cont”
- Sa accepte termenii și condițiile
- Sa reconfirme solicitarea de “ștergere cont”
- Sa fie eligibil pentru ștergerea contului.

b) prin transmiterea unui e-mail la adresa...c) prin ...

Pentru a putea să-și exercite dreptul de ștergere a datelor Clientul trebuie să fie eligibil. Astfel, Clientul trebuie:

1. Sa fie titularul contului și al numerelor de telefon asociate.
2. Sa aibă toate numerele de telefon asociate contului închise (inactive).
3. Sa aibă toate facturile achitate și nicio datorie către Orange
4. Sa nu aibă în derulare procese de activare pentru alte numere (portare din alte rețele, comenzi de numere noi sau trecerea unor numere de la Orange la YOXO)
5. Sa nu aibă în derulare comenzi în Magazinul YOXO.

Datorită faptului că un cont utilizat în cadrul aplicației YOXO poate fi folosit și pentru logarea în alte aplicații Orange ( Orange TV GO, Orange Cloud, MyOrange etc ) mecanism de ștergere a datelor va presupune doar o eliminare a informațiilor cu caracter personal ale clientului din contul YOXO, implicit a istoricului de utilizare a aplicației. Cu toate acestea, chiar și după exercitarea dreptului de ștergere a datelor, clientul se va putea loga în continuare în contul său YOXO:

Prin exercitarea dreptului de ștergere a datelor sale, din aplicația YOXO vor fi eliminate următoarele informații:

- date personale ( Nume, prenume, adresa email, adresa de facturare )

- informații cu privire la numerele YOYO ( data de activare, data de închidere, resursele alocate, statusurile clientului)
- informații cu privire la beneficiile alocate
- informații cu privire la contract
- informații cu privire la card și plățile efectuate
- istoricul din YOYO

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clientului în mod corespunzător.

Orange România va răspunde la cererile de exercitare a drepturilor persoanelor vizate în considerarea informațiilor furnizate către acesta în ceea ce privește datele oferite Orange România în scop de identificare, precum și în ceea ce privește canalele de comunicare relevante pentru datele de identificare enunțate în cerere. Pentru cazurile în care accesul la datele personale ale Clientului se poate face prin canale dedicate self-service (ex. Aplicația YOYO).

### **3. Prelucrarea datelor personale de către terți**

Datele furnizate sunt strict confidentiale. În cazul în care Clientul își exprimă acordul în acest sens sau există un interes legitim în ceea ce privește utilizarea datelor sale personale, Orange România va putea comunica aceste date altor persoane. Orange România poate comunica datele personale ale Clientului unor terțe părți numai în următoarele situații:

- Afiliați: datele personale pot fi comunicate societăților afiliate în scopuri de afaceri legitime;
- Furnizori de servicii: Orange România poate contracta furnizori de servicii, agenți sau antreprenori care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clientului. Aceste terțe părți pot accesa sau prelucra în alt mod datele personale pe durata furnizării acestor servicii. Orange România solicită acestor terțe părți să respecte toate legile aplicabile privind protecția datelor și cerințele de securitate referitoare la datele personale ale Clientului prin încheierea unui acord scris. Orange România poate transfera astfel de date personale atunci când oferă servicii de comunicații electronice, servicii legate de garanție, schimb de produse (în caz de eligibilitate);
- Promoții ale partenerilor și promoții comune: Orange România poate derula un program sau o promoție împreună cu o altă societate și, ca urmare a implicării Clientului în activitate, poate să colecteze și să utilizeze datele sale personale. Datele sale personale vor putea fi comunicate unei alte companii în scopuri de marketing numai dacă Clientul a optat pentru a primi informații direct de la acea societate;
- Alți furnizori de servicii de telecomunicații: la introducerea datelor cu privire la întârzierile de plată, dacă este cazul;
- Consultanți sau parteneri externi Orange România care oferă asistență societății (de ex. avocați externi, agenții de recuperare, call center, furnizori produse);
- Rețele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter) sau alte pagini web (ex. Youtube), pentru situațiile în care spațiile virtuale Orange facilitează accesarea lor prin butoane dedicate;
- Autorități publice: Orange România poate comunica datele Clientului în cazul în care i 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.

Orange Romania poate partaja datele cu caracter personal si catre alti parteneri, pentru gestionarea datelor in vederea oferirii serviciilor sale (de ex. campanii email marketing, notificari push, contracte).

De asemenea, Orange Romania va comunica Clientului datele pe care le solicita (in cazul in care formuleaza o cerere de acces la date). Totodata, datele personale pot fi comunicate si unui alt operator, la solicitarea Clientului, pentru garantarea dreptului privind portabilitatea datelor (in masura in care exista obligatia si conform regulilor privind portabilitatea datelor aplicabile in conditiile tehnologice existente la momentul depunerii cererii).

In cazul in care Clientul selecteaza in cadrul Magazinului online YOYO solutii de plata oferite de parteneri ai Orange Romania, datele de contact ale Clientului precum si detalii referitoare la comanda acestuia cu furnizorii solutiilor de plata selectati de Client.

Datele Clientului vor fi partajate si in cazul unei tranzitii a companiei, de exemplu o fuziune, achizitia de catre alta companie sau vanzarea integrala sau partiala a activelor.

#### **4. Măsurile de siguranță adecvate**

Orange România a aplicat măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta securitatea datelor personale ale Clientului și a implementat și durate specifice pentru ca datele personale să fie păstrate atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranța datelor personale, Orange România a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă acele date personale pe care Clientul alege să le comunice în spații publice online sau offline.

Păstrarea datelor: Orange România va păstra datele personale atâta 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. Prin urmare, Orange România poate păstra datele personale pentru o perioadă rezonabilă de timp după ultima interacțiune a Clientului cu Orange România (conform legislației aplicabile sau cât este necesar pentru a răspunde unei reclamații sau a se apăra în cazul unei litigiu).

Atunci când datele personale ale Clientului nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Orange România le va distruge sau șterge într-un mod sigur.

**ORICE INCERCARE DE A ACCESA DATELE PERSONALE ALE ALTUI CLIENT SAU DE A MODIFICA  
CONTINUTUL APLICATIEI YOYO SAU DE A AFECTA PERFORMANTELE SERVERULUI PE CARE RULEAZA  
APLICATIA YOYO, VA FI CONSIDERATA O TENTATIVA DE FRAUDARE SI VA PUNE IN MISCARE  
CERCETAREA PENALA IMPOTRIVA ACELUIA SAU ACELORA CARE A(U) INCERCAT ACEST FAPT.**