



POLITICA PRIVIND PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL PENTRU CLIENȚI ȘI CONTACTE

1. Cuvânt înainte

Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din data de 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice legat de prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, altfel cunoscut sub denumirea de Regulamentul General privind Protecția Datelor (GDPR) stabilește cadrul legal pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

GDPR consolidează drepturile și obligațiile operatorilor de date, procesatorilor, persoanelor vizate și destinatarilor datelor.

Prelucrăm date cu caracter personal pe parcursul activităților noastre comerciale.

Vă rugăm să rețineți următoarele definiții ale anumitor termeni utilizați în această politică:

- Operator de date: Solina Group (denumită în continuare "Entitatea");
- Procesator de date: Persoană fizică sau juridică care prelucrează date cu caracter personal în numele organizației;
- Persoana vizată: clienții și/sau contactele entității;
- Beneficiarul de date: o persoană fizică sau juridică care primește date cu caracter personal de la entitate. Prin urmare, beneficiarii de date pot fi, de asemenea, angajați ai Entității sau ai entităților externe (parteneri, expozanți, bănci, furnizori de servicii etc.).

În articolul 12, GDPR impune ca persoanele vizate să fie notificate cu privire la drepturile lor într-un mod concis, transparent, inteligibil și ușor accesibil.

2. Scop

Scopul acestei politici este de a îndeplini obligația de informare a Entității în temeiul GDPR (Articolul 12) și de a documenta drepturile și obligațiile clienților și contactelor sale cu privire la prelucrarea datelor lor personale.

3. Domeniu de aplicare

Această politică se aplică tuturor prelucrărilor de date cu caracter personal ale clienților și contactelor Entității.

Entitatea depune toate eforturile pentru a se asigura că datele menționate sunt prelucrate în cadrul unei guvernante interne stricte. Acestea fiind spuse, această politică acoperă numai datele pentru care Entitatea este operatorul de date și, prin urmare, nu orice prelucrare care poate fi stabilită sau efectuată în afara domeniului de guvernanță specificat de Entitate (așa-numita „shadow IT”).

Prelucrarea datelor cu caracter personal poate fi gestionată direct de către Entitate sau prin intermediul unui procesator de date desemnat în mod specific de entitate.

Această politică este independentă de orice alt document care se poate aplica în contextul relației contractuale dintre Entitate și clienții sau contactele sale.

4. Tipuri de date colectate

<p>Date non-tehnice (în funcție de circumstanțe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identitate și identificare (nume, prenume, data nașterii, pseudonim, număr client) • Date de Contact (e-mail, adresă poștală, număr de telefon): în special pentru trimiterea de buletine informative • Activități profesionale, dacă este cazul (denumirea companiei, funcția) • Detalii bancare, dacă este necesar • Date privind contractele curente
<p>Date tehnice (dacă este cazul)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Date de identificare sau de conectare, cum ar fi adresa IP sau jurnalele

5. Surse de date

Datele referitoare la clienții și contactele noastre sunt, în general, colectate direct de la aceștia (colectare directă).

Colectarea poate fi, de asemenea, indirectă prin intermediul companiilor specializate sau al partenerilor și furnizorilor entității. În astfel de cazuri, Entitatea are cea mai mare grijă pentru a asigura calitatea datelor pe care le primește.

6. Scopuri și temeuri juridice

Entitatea prelucrează datele dvs. în următoarele scopuri, după caz:

- Managementul relațiilor cu clienții (CRM);
- Managementul relațiilor cu prospecții (PRM);
- Organizarea evenimentelor;
- Administrarea achizițiilor;
- Monitorizarea afacerii;
- Administrare newsletter;
- Îmbunătățirea serviciilor și a satisfacției sondaje;
- Publicitate direcționată și segmentare;
- Administrare aplicații mobile;
- Statistici.

Aceste scopuri se bazează pe executarea contractului sau pe interesele legitime ale entității de a deține date privind utilizatorii și contactele sale.

Relațiile Entității cu clienții săi se vor baza pe termenii și condițiile generale de vânzare, acceptate în mod corespunzător la înregistrare.

7. Beneficiarii de date - autorizare și trasabilitate

Entitatea se asigură că datele pot fi accesate numai de destinatari interni și externi autorizați.

Destinatari interni

- Personal autorizat din departamentul Marketing, departamente responsabile cu gestionarea relației cu clienții și dezvoltarea vânzărilor, comunicații, vânzări, IT și managerii lor de linie;
- Personal autorizat din departamentele responsabile cu funcțiile de control și audit (departamente responsabile cu procedurile de control intern etc.);

Destinatari externi

- Parteneri, companii externe și filiale ale unui singur grup de companii
- Organizații, funcționari ai instanței și funcționari judiciari în cadrul funcțiilor lor de colectare a datoriilor;
- Organismul responsabil cu gestionarea listei interdicțiilor de apel la rece;
- Personalul autorizat al procesatorilor de date.

Destinatarii din cadrul Entității datelor personale ale clienților și contactelor sunt obligați să respecte o obligație de confidențialitate.

Entitatea decide care destinatari pot accesa datele prin intermediul unei politici de autorizare.

Orice acces la prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților și ale contactelor poate fi urmărit.

Datele cu caracter personal pot fi, de asemenea, transmise oricărei autorități care are dreptul legal să le primească. În astfel de cazuri, Entitatea nu este răspunzătoare pentru modul în care autoritățile respective accesează și exploatează datele.

Perioada de păstrare

Perioada de păstrare a datelor solicitantului este definită de Entitate în conformitate cu obligațiile sale legale și contractuale și, în caz contrar, în funcție de nevoile specifice, în special în conformitate cu următoarele principii:

Prelucrare	Perioada de păstrare
Datele clientului	Pe durata relațiilor contractuale cu Entitatea, plus 5 ani în scopul dezvoltării vânzărilor, fără a aduce atingere obligațiilor de stocare și păstrare sau statutului limitărilor
Date privind contactele și potențialii clienți	3 ani de la colectarea datelor de către entitate sau de la ultimul contact efectuat de potențialul client sau contact
Detalii bancare	Ștergere la expirarea contractului cadru Dacă o tranzacție este contestată: păstrarea timp de 13 luni în fișierele care urmează datelor de debit

După perioadele specificate, datele sunt fie șterse, fie păstrate după anonimizare, în special în scopuri statistice. Acestea pot fi păstrate în caz de pre-litigiu și litigii.

Clienților și persoanelor de contact li se reamintește că ștergerea sau anonimizarea sunt operațiuni ireversibile, iar datele nu pot fi restaurate ulterior de către Entitate.

8. Confirmarea și dreptul de acces

Clienții și persoanele de contact au dreptul să solicite Entității să emită confirmarea dacă datele lor personale sunt sau nu prelucrate.

Clienții și persoanele de contact beneficiază, de asemenea, de un drept de acces, sub rezerva respectării următoarelor reguli:

- Cererea este emisă personal și este însoțită de un document de identitate valabil;
- Se eliberează în scris la următoarea adresă: dpo-solinagroup@racine.eu

Clienții și persoanele de contact au dreptul să solicite o copie a datelor lor personale prelucrate de Entitate. Cu toate acestea, în cazul în care se solicită copii suplimentare, Entitatea poate solicita clientului sau persoanei de contact să acopere costurile asociate.

În cazul în care clienții sau persoanele de contact solicită o copie a datelor lor personale prin mijloace electronice, informațiile solicitate vor fi furnizate într-un format electronic utilizat în mod obișnuit, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

Clienții și persoanele de contact sunt notificate că acest drept de acces nu poate acoperi informații sau date confidențiale sau date pentru care comunicarea este interzisă prin lege.

Dreptul de acces nu poate fi exercitat în mod abuziv, adică exercitat în mod legal, cu singurul obiectiv de a submina buna executare a serviciului în cauză.

9. Actualizarea și rectificarea

Entitatea va răspunde cererilor de actualizare:

- Automat, pentru modificări online legate de câmpuri care pot fi actualizate din punct de vedere tehnic sau legal;
- La cerere scrisă, emisă de persoana vizată personal pe baza dovezii identității.

10. Dreptul la ștergere

Dreptul la ștergere al clienților și al persoanelor de contact nu se aplică în cazul în care prelucrarea este efectuată în conformitate cu o obligație legală.

În alte circumstanțe, clienții și persoanele de contact pot solicita ștergerea datelor lor dacă sunt îndeplinite oricare dintre următoarele criterii:

- Datele cu caracter personal nu mai sunt necesare în raport cu scopurile pentru care au fost colectate sau prelucrate în alt mod;
- Dacă persoana vizată își retrace consimțământul pe care s-a bazat prelucrarea și nu există alt temei juridic;
- Persoana vizată se opune prelucrării necesare pentru ca Entitatea să își urmărească interesele legitime și nu există niciun alt motiv stringent și legitim pentru a continua prelucrarea;
- Persoana vizată obiectează la prelucrarea datelor sale personale în scopuri de marketing, inclusiv profilare;
- Datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal.

În conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, clienții și persoanele de contact sunt notificate că acesta este un drept individual care poate fi exercitat numai de persoana vizată în legătură cu propriile informații: din motive de securitate, departamentul în cauză trebuie, prin urmare, să vă verifice identitatea înainte de a comunica oricare dintre informațiile dvs. confidențiale unei alte persoane decât dvs.

11. Dreptul de a restricționa prelucrarea

Clienții și persoanele de contact sunt notificate că dreptul de a restricționa prelucrarea nu este destinat să se aplice atunci când prelucrarea efectuată de entitate este legală și toate datele personale colectate sunt necesare pentru îndeplinirea serviciilor sale.

12. Dreptul la portabilitatea datelor

Entitatea va accepta cererile de portabilitate a datelor în circumstanțele specifice ale datelor comunicate personal de clienți și contacte, prin intermediul serviciilor online furnizate de Entitatea însăși și în scopuri bazate exclusiv pe consimțământul personal. În astfel de cazuri, datele vor fi comunicate într-un format structurat și utilizat în mod obișnuit, care poate fi citit de un dispozitiv.

13. Luarea automată a deciziilor individuale

Entitatea nu efectuează un proces decizional individual automatizat.

14. Caracterul opțional sau obligatoriu al răspunsurilor

Clienții și persoanele de contact sunt notificate pe fiecare formular de colectare a datelor cu caracter personal cu privire la natura obligatorie sau opțională a răspunsurilor prin intermediul unui asterisc.

Dacă un răspuns este obligatoriu, Entitatea explică consecințele lipsei de răspuns clienților și contactelor.

15. Dreptul de utilizare

Entității i se atribuie de către clienți și Contacte dreptul de a utiliza și prelucra datele lor personale în scopurile menționate mai sus.

Cu toate acestea, orice date completate prin prelucrarea și analiza Entității, cunoscute altfel sub denumirea de date suplimentare, vor rămâne proprietatea exclusivă a Entității (analiza de utilizare, statistici etc.).

16. Procesatori de date

Entitatea își notifică clienții și contactele că poate angaja orice persoană împuternicită de operator la alegerea sa pentru a-și prelucra datele cu caracter personal.

În orice astfel de caz, Entitatea se asigură că persoana împuternicită de operator își respectă obligațiile care îi revin în temeiul GDPR.

Entitatea se angajează să semneze un contract cu toți procesatorii, impunând acestora din urmă aceleași obligații de protecție a datelor care se aplică Entității. În plus, Entitatea își rezervă dreptul de a efectua un audit asupra procesatorului pentru a verifica respectarea de către acesta a obligațiilor sale în temeiul GDPR.

17. Securitate

Entitatea trebuie să pună în aplicare tehnici de securitate de natură fizică sau logică pe care le consideră adecvate pentru a preveni distrugerea, pierderea, degradarea sau divulgarea neautorizată a datelor într-un mod accidental sau ilegal.

Principalele elemente ale acestor măsuri sunt:

- Gestionarea drepturilor de acces la date;
- Back-up intern;
- Procese de identificare;
- Audituri de securitate;
- Implementarea unei politici de securitate a sistemului IT;
- Implementarea planurilor de continuitate a activității și de redresare în caz de dezastru;
- Utilizarea protocoalelor și/sau soluțiilor de securitate.

18. Încălcarea datelor

În cazul oricărei încălcări a datelor cu caracter personal, Entitatea se angajează să notifice autoritatea, astfel cum este prevăzut în GDPR.

În cazul în care o astfel de încălcare prezintă un nivel ridicat de risc pentru clienți și contacte, iar datele nu au fost protejate, Entitatea trebuie:

- Să notifice clienții și contactele în cauză;
- Să emită informațiile și recomandările necesare clienților și contactelor în cauză.

19. Responsabilul cu Protecția Datelor

Entitatea a desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor.

Datele de contact ale responsabilului cu Protecția Datelor sunt următoarele:

- Adresa de e-mail: **dpo-solinagroup@racine.eu**

În cazul în care datele cu caracter personal urmează să fie supuse unei prelucrări suplimentare, Entitatea va notifica în prealabil Responsabilul cu Protecția Datelor.

În cazul în care clienții și persoanele de contact doresc să obțină informații specifice sau să pună o întrebare specifică, aceștia pot contacta Responsabilul cu Protecția Datelor, care va oferi un răspuns într-un termen rezonabil, având în vedere întrebarea adresată sau informațiile solicitate.

În cazul în care întâmpinați probleme cu prelucrarea datelor cu caracter personal, Clienții și persoanele de contact pot contacta Responsabilul cu protecția datelor desemnat.

20. Înregistrarea procesării



În calitate de operator de date, Entitatea se angajează să mențină un registru care să înregistreze toate activitățile de prelucrare finalizate, dacă legea o impune.

Această înregistrare este un document sau o aplicație care enumeră toate prelucrările efectuate de Entitate în calitate de operator de date.

Entitatea se angajează să furnizeze oricărei autorități de supraveghere, la cerere, toate informațiile care permit autorității respective să verifice conformitatea prelucrării cu reglementările aplicabile privind protecția datelor.

21. Dreptul de a depune o plângere la autoritate

Clienții și persoanele de contact vizate de prelucrarea datelor lor cu caracter personal se bucură de dreptul de a depune o plângere la o autoritate de supraveghere, și anume CNIL în Franța, în cazul în care consideră că prelucrarea datelor lor cu caracter personal nu respectă reglementările UE privind protecția datelor, la următoarea adresă:

CNIL

3 loc de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Tel 01 53 73 22 22

22. Evoluții în materie de reglementare

Această politică poate fi modificată sau completată în orice moment în cazul unor evoluții legale sau judiciare sau ca răspuns la noile utilizări și la orice decizii sau recomandări emise de autoritate.

Orice versiune nouă a acestei Politici va fi notificată clienților și contactelor prin toate mijloacele rezonabile definite de entitate, inclusiv pe cale electronică (de exemplu, notificare prin e-mail sau online).

23. Pentru informații suplimentare

Pentru orice informații generale suplimentare privind protecția datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați site-ul web al autorității la adresa www.cnil.fr.