

Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Prelucrăm date cu caracter personal atunci când folosiți serviciile FOCUS SAT, iar modul în care facem acest lucru este prevăzut în această Informare..

Tipurile de date pe care le prelucrăm

Date de contact: nume, data nașterii, număr și serie carte de identitate sau pașaport, cod numeric personal, domiciliu, număr de telefon, adresă de e-mail, sex, adresă de instalare.

Date cont de client: nume de utilizator, parolă, adresă de facturare, statusul plății, produse achiziționate prin intermediul contului de client starea subscripției pechetelor de programe, precum și detalii cu privire la tranzacțiile efectuate. Acestea includ și detalii despre interacțiunile desfășurate cu departamentul de Relații cu clienții: cererile dumneavoastră de asistență trimise prin intermediul contului de clienți și răspunsurile la solicitările formulate. În cazul în care interacțiunea se desfășoară telefonic: ora, durata apelului, soluția găsită și înregistrarea convorbirii telefonice.

Date pentru registrele publice ale abonaților: numele, adresa și numărul dumneavoastră de telefon.

Cum folosim datele dumneavoastră?

1. Pentru a vă furniza serviciile contractate

În vederea furnizării serviciilor FOCUS SAT, realizăm o serie de activități ce implică prelucrarea datelor dumneavoastră personale:

- activități ce țin direct de modul în care se desfășoară relația contractuală pe care o avem cu dumneavoastră, inclusiv activități ce țin de instalarea și activarea serviciilor, verificarea disponibilității serviciilor, precum și asigurarea asistenței tehnice pe toată durata prestării serviciilor;
- activități desfășurate în vederea prevenirii fraudei, cum ar fi stabilirea gradului de risc de neplată pe care îl are zona de abonare, verificarea istoricului de plată al clientului în relația cu FOCUS SAT. Puteți solicita evaluarea oricărei astfel de prelucrări de către persoane din cadrul FOCUS SAT, în funcție de situația dumneavoastră de fapt.
- administrarea platformei Contul meu FOCUS SAT și a contului dumneavoastră de client.

• Ce date folosim pentru furnizarea serviciilor?

Ori de câte ori vă furnizăm serviciile FOCUS SAT, folosim:

- datele dumneavoastră de contact,
- datele cu privire la contul dumneavoastră de client,

.

• Cât timp păstrăm datele dumneavoastră?

Prelucrăm o categorie largă de date cu caracter personal în vederea încheierii și executării contractului, iar durata de păstrare pentru fiecare tip de date diferă în funcție de necesitatea sau de obligația pe care o avem, astfel:

a. Furnizarea serviciilor de comunicații electronice și prevenirea incidentelor de securitate

Datele tehnice colectate în vederea furnizării serviciilor de comunicații electronice achiziționate sunt păstrate atâta timp cât sunt necesare în vederea furnizării serviciilor respective, pe durata contractului aferent prestării acestor servicii, conform celor de mai jos.

.

b. Relația contractuală și încasarea contravalorii serviciilor

Nu păstrăm informații despre verificările pe care le facem la încheierea contractului (verificarea gradului de risc de neplată pe care îl are zona de abonare și verificarea istoricului de client) ulterior stabilirii condițiilor suplimentare ce trebuie îndeplinite pentru încheierea acestuia.

Pentru a putea face dovada relației comerciale pe care o avem cu dumneavoastră, păstrăm datele cu caracter personal prelucrate în vederea executării contractului pe toată durata de derulare a acestuia, și adițional pentru o perioadă de trei ani de la data încetării relației contractuale. În acest sens, păstrăm contractul, documentele emise în legătură cu încheierea și executarea contractului, precum și informații despre situația debitelor la data încetării contractului (de ex. încetare cu ștergere de datorie). Dacă, într-o perioadă de trei ani de la data încetării contractului, doriți să redeveniți clientul FOCUS SAT, vom verifica situația plăților menționată mai sus, pentru a vedea gradul dumneavoastră de bonitate. În cazul în care, la încetarea

relației contractuale pe care o avem cu dumneavoastră, vor rămâne debite de recuperat, vom păstra informațiile care sunt necesare recuperării lor până în momentul colectării plăților aferente sau până la expirarea termenului de prescripție, oricare dintre acestea intervine primul.

De asemenea, din rațiuni fiscale, suntem obligați să păstrăm toate informațiile aferente platilor online din contul meu FOCUS pentru o perioadă de 10 ani de la încetarea relației contractuale.

- **Dezvăluim datele dumneavoastră?**

În funcție de activitatea la care ne raportăm, dezvăluim datele dumneavoastră altor companii din cadrul grupului Liberty Global, respectiv companiei noastre mamă, filialelor sale sau altor companii aflate sub control comun („Afiliații”), pentru efectuarea statisticilor și a analizelor, asigurarea funcționării serviciilor, cât și unor parteneri contractuali/subcontractori ai noștri („Subcontractorii”), pentru instalarea echipamentelor la adresa Clientului, remedierea defecțiunilor tehnice, relația cu clienții, activități de call-center, activități de procesare a plăților, activități de tipografie, distribuție/curierat. Într-o astfel de situație, ne asigurăm că Afiliații și Subcontractorii respectă prezenta Informare.

În situația existenței unei datorii cu privire la relația contractuală pe care o avem cu dumneavoastră, vom dezvălui datele dumneavoastră unor agenți de colectare debite/recuperare creanțe în vederea recuperării datoriei. Aceștia vă vor contacta în numele nostru. De asemenea, atunci când cesionăm creanța, vă vom informa despre asta.

- **Baza legală pentru prelucrarea acestor date**

Încheierea și executarea contractului. În subsidiar, în baza interesului nostru legitim de a încasa complet și la timp contravaloarea serviciilor pe care vi le furnizăm, precum și pentru a evalua gradul de risc de potentiala neplată al unei anumite zone, vom prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pentru: (i) a personaliza comunicările privind sumele de plată în funcție de comportamentul dumneavoastră de plată, și (ii) a verifica gradul de risc de neplată al unei zone de abonare, cât și al unui client nou, în baza istoricului său de plată în relația cu FOCUS SAT.

2. Pentru reclamă, marketing, publicitate și sondaj

Avem un interes legitim de a îmbunătăți experiența și calitatea serviciilor clienților noștri, astfel încât să beneficiați la maximum de produsele și de serviciile FOCUS SAT. Utilizăm datele dumneavoastră pentru dezvoltarea de noi produse sau servicii, îmbunătățirea caracteristicilor și funcționalităților viitoare ale acestora sau pentru crearea de oferte care să răspundă nevoilor dumneavoastră.

Vă vom contacta pentru a lua parte la sondajele noastre. Cu cât vă cunoaștem mai bine nevoile, cu atât mai bine putem veni în întâmpinarea lor!

Aveți la dispoziție mai multe canale pe care le puteți utiliza pentru a fi contactat (de exemplu: apel telefonic, poștă clasică, sms, apel telefonic desfășurat cu ajutorul unui robot). Prin contract, puteți alege oricare dintre aceste canale de comunicare. Dacă nu alegeți specific unul dintre acestea, dar nu v-ați opus să fiți contactat prin adresa de e-mail pe care ne-ați pus-o la dispoziție, vom folosi acest mod de comunicare cu dumneavoastră.

De fiecare dată când vă vom contacta, indiferent de canalul ales, veți putea, într-un mod cât mai simplu să alegeți să nu mai primiți deloc comunicări comerciale din partea FOCUS SAT.

Totuși, chiar și în situația în care optați pentru încetarea comunicărilor în scop de reclamă, marketing, publicitate și/sau sondaj, veți primi în continuare comunicări generale din partea FOCUS SAT referitoare la serviciile pe care le furnizăm (de ex. modificări contractuale, detalii cu privire la funcționalitatea serviciilor, stării subscripției, etc.), comunicări care sunt necesare desfășurării contractului.

- **Ce date folosim pentru acest scop?**

Pentru a înțelege cum să îmbunătățim experiența dumneavoastră la FOCUS SAT, analizăm datele dumneavoastră de contact și datele contului de client, acordând o atenție sporită abonamentelor și părerilor dumneavoastră referitoare la produsele și serviciile FOCUS SAT. De asemenea, convorbirile telefonice pe care le aveți cu departamentele companiei vor fi înregistrate numai cu acordul dumneavoastră, oferit la momentul convorbirii.

- **Cât timp păstrăm datele dumneavoastră?**

Datele dumneavoastră sunt păstrate pe durata contractului.

- **Dezvăluim datele dumneavoastră?**

În funcție de activitatea la care ne raportăm, dezvăluim datele dumneavoastră altor companii din cadrul grupului Liberty Global, respectiv companiei noastre mamă, filialelor ei sau altor companii aflate sub control comun („Afiliații”), cât și unor parteneri contractuali/subcontractori ai noștri („Subcontractorii”) pentru desfășurarea activităților de reclamă, marketing, publicitate și sondaj, cum ar fi: agenții de marketing, societăți ce desfășoară activități de tipografie, distribuție/curierat, societăți ce desfășoară activități de sondaj sau de call center. Într-o astfel de situație, ne asigurăm că Afiliații și Subcontractorii respectă prezenta Informare.

- **Baza legală pentru prelucrarea acestor date**

Interesul legitim pentru prelucrări în scopuri de reclamă, marketing, publicitate și sondaj și trimiterea de comunicări prin e-mail și consimțământ pentru comunicări trimise pe alte canale.

3. Pentru scopuri statistice și de analiză

Pentru a optimiza serviciile FOCUS SAT și pentru a veni în întâmpinarea nevoilor clienților FOCUS SAT, extragem, transformăm în date cu caracter anonim, combinăm și agregăm datele dumneavoastră cu cele ale altor clienți, pentru a avea o imagine statistică a bazei de clienți FOCUS SAT. Parte din politica companiei FOCUS SAT presupune analiza datelor agregate pe care le avem, în vederea dezvoltării / optimizării serviciilor și platformelor / produselor FOCUS SAT în general, și nu pentru a lua acțiuni privind o anumită persoană.

- **Ce date folosim pentru a realiza aceste rapoarte?**

Date de contact, Datele contului de client.

- **Cât timp păstrăm datele dumneavoastră?**

Vom păstra rapoartele statistice pe durata necesară utilizării lor.

- **Dezvăluim datele dumneavoastră?**

Rezultatele rapoartelor statistice (care nu permit identificarea datelor dumneavoastră sau individualizarea dumneavoastră) și analizele bazate pe aceste rapoarte pot fi dezvăluite companiei noastre mamă (Liberty Global), pentru evidențierea activității locale a companiei FOCUS SAT, cât și pentru stabilirea unor direcții de dezvoltare comerciale. Într-o astfel de situație, ne asigurăm că aceasta respectă prezenta Informare.

- **Baza legală pentru prelucrarea acestor date**

Scop de prelucrare compatibil cu scopul inițial al prelucrării datelor cu caracter personal.

4. Pentru a ne îndeplini obligațiile legale

Avem obligația ca, la solicitarea autorităților publice, întocmită în conformitate cu prevederile legale aplicabile, să comunicăm către acesta datele dumneavoastră. În cazul în care primim o solicitare de informații de la o autoritate publică, spre exemplu în cadrul unei investigații cu privire la piața pe care activăm, vom accesa și trimite datele dumneavoastră către aceasta.

De asemenea, în calitate de abonat al serviciilor de comunicații electronice, aveți dreptul ca datele dumneavoastră cu caracter personal să fie incluse în toate registrele publice ale abonaților (în formă scrisă sau electronică). În acest sens, în cazul în care nu v-ați exprimat dezacordul în 45 de zile de la data semnării contractului, v-am introdus numele, adresa și numărul dumneavoastră de telefon în registrul abonaților ținut de FOCUS SAT. Conform legislației în vigoare, în situația în care aceste informații vor fi solicitate de către persoane care pun la dispoziție registre ale abonaților care furnizează servicii de informații privind abonații, veți fi notificat de către aceștia. Compania FOCUS SAT este obligată să dezvăluie aceste date dacă în termen de 45 de zile de la notificare nu v-ați exprimat dezacordul cu privire la dezvăluire.

- **Ce date trebuie să păstrăm?**

Date de contact, Date cont de client și Date pentru registrele abonaților.

- **Pentru cât timp păstrăm datele dumneavoastră?**

Vă vom păstra datele pe toată durata necesară folosirii acestora, astfel cum este indicat de către autoritatea competentă și în conformitate cu prevederile legislației aplicabile în vigoare.

- **Baza legală pentru prelucrarea acestor date**

Obligație legală.

Dețineți controlul asupra datelor dumneavoastră

Puteți controla modul în care prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal, exercitând oricare dintre următoarele drepturi/opțiuni, oricând doriți.

Accesarea datelor: puteți solicita o copie a datelor cu caracter personal pe care le deținem despre dumneavoastră.

Rectificarea datelor: dacă datele pe care le deținem despre dumneavoastră sunt inexacte sau incomplete, puteți solicita rectificarea lor.

Opoziția la prelucrarea datelor: ne puteți solicita să încetăm anumite activități de prelucrare. În funcție de baza legală a prelucrării, vom analiza cererea, situația de fapt, precum și prevederile legale aplicabile și vom reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea solicitării.

În cazul în care veți alege să nu vă mai prelucram datele cu caracter personal în scopuri de reclamă, marketing, publicitate și sondaj și nici să mai primiți vreo comunicare comercială în legătură cu aceste activități, indiferent de canalul ales ca mijloc de comunicare, vom opri orice astfel de prelucrare. În cazul canalelor pentru care v-ați dat expres consimțământul, vom echivala exercitarea dreptului dumneavoastră la opoziție cu o retragere de consimțământ.

Ștergerea datelor: Ne puteți cere să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem despre dumneavoastră. Vom analiza cererea în conformitate cu motivele ce justifică solicitarea și vom reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea ei. Ca abordare generală, la data expirării perioadelor de timp de păstrare a datelor, astfel cum sunt identificate mai sus, datele dumneavoastră vor fi șterse, fie anonimizate.

Restricționarea prelucrării: puteți să solicitați restricționarea prelucrării. Vom analiza cererea în raport de cazurile de restricționare prevăzute de lege și vom reveni în termenul legal cu detalii despre implementarea ei (acesta este un drept nou conform Regulamentului).

Retragerea consimțământului: în cazul în care v-ați dat consimțământul, în mod expres, pentru o prelucrare de date, îl veți putea retrage oricând. Această retragere se va înregistra în sistemele FOCUS SAT fără întârzieri nejustificate.

Suntem aici pentru dumneavoastră

- **Compania care vă prelucrează datele este** *FOCUS SAT Romania SA*.
- **Responsabilul cu protecția datelor (DPO):** Puteți adresa orice întrebare, comentariu sau orice solicitare privitoare la datele dumneavoastră, Responsabilului FOCUS SAT cu Protecția Datelor la adresa de poștă electronică: dpo@focussat.ro, la adresa companiei (*Șos. Nordului, nr. 62D, sector 1, București, 014104*).
- **Autoritatea de Supraveghere:** De asemenea, puteți să înaintați o plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (<http://www.dataprotection.ro/>)

Actualizări viitoare

Conținutul acestei Informări poate suferi modificări ca urmare a evoluției pieței sau actualizării gamei de servicii pe care le prestăm.

Vom publica orice nouă versiune a acestei Informări pe website-ul FOCUS SAT și vă vom anunța în avans, în timp util, cu privire la orice schimbare ce ar putea afecta serviciile la care v-ați abonat.