

Regulamentul programului “Program de loialitate” („Vodafone Happy”)

1. Organizatorul și Partenerii acestuia

- 1.1. Societatea “VODAFONE ROMÂNIA S.A.”, furnizor de servicii de comunicații electronice (numită în continuare “Vodafone” sau “Organizatorul”), cu sediul social în Strada Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, cod postal 020276, București, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/9852/1996, cod unic RO 8971726, cont RO79 INGB 0001 0081 5834 8920 deschis la Banca ING BANK, capital social subscris și vărsat de 70.550.833,36 lei, reprezentată de Bogdan Lăzăroiu – în calitate de Tribe Lead, Digital Channels este Organizatorul Programului numit „Program de Loialitate”.
- 1.2. Programul are ca obiectiv răsplătirea fidelității utilizatorilor Vodafone care au servicii de telecomunicații active (denumiți în continuare “Beneficiarii”), prin acordarea unor Vouchere atât pentru produse și/sau servicii Vodafone, cât și pentru produse și/sau servicii ale Partenerilor Vodafone.
- 1.3. Partenerii Vodafone din cadrul Programului sunt societăți din România sau din afara țării, furnizori de produse sau servicii diverse.

2. Condițiile Programului

- 2.1. Participarea în Program implică acceptarea și însușirea de către Beneficiari a prevederilor prezentului Regulament („Regulamentul”).
- 2.2. Programul include o serie de Vouchere concomitente atât din partea Vodafone, cât și din partea Partenerilor, fiecare având valabilitate și condiții diferite de accesare stabilite de fiecare Parte. Prin accesarea unui Voucher din cadrul Programului, Beneficiarul declară că este de acord cu termenii prezentului Regulament, cât și cu aplicarea condițiilor fiecărei Oferte stabilite de Partenerul care acordă Oferta sau de Vodafone.
- 2.3. Voucherele de reducere sunt disponibile prin intermediul unui sau mai multor coduri digitale alfanumerice sau QR cod la serviciile și/sau produsele Partenerilor sau Vodafone și nu pot fi înlocuite cu alte tipuri de beneficii și nici nu pot fi compensate în bani. Codurile de voucher pot să fie disponibile sub forma reducerilor procentuale, reduceri absolute sau carduri cadou.
- 2.4. În cadrul programului, Beneficiarii își pot activa oferte care returnează un anumit procent din valoarea plătită către Vodafone direct în contul din care s-a realizat plata. Pentru a beneficia de oferta, clientul trebuie să activeze oferta doar din cadrul programului de loialitate „Vodafone Happy” din aplicația My Vodafone. Detaliile și condițiile de accesare a ofertei sunt disponibile în descrierea ofertei din cadrul programului.
- 2.5. Programul de loialitate cuprinde și un mecanism de recompensare prin care, săptămânal sau la un alt interval stabilit de Vodafone, celor care activează mecanismul de recompensare li se pot atribui vouchere de discount, carduri cadou, premii fizice de la diverși Parteneri sau beneficii din partea Vodafone. Din partea Vodafone, clienții pot primi vouchere de discount aplicabile în magazinul online www.vodafone.ro, extraopțiuni de date, minute internaționale, minute în roaming, conținut cu cost 0 sau orice alte beneficii va considera Vodafone ca pot fi incluse în acest program. Vodafone are dreptul de a stabili și de a modifica oricând valoarea, tipul și numărul beneficiilor care sunt incluse în mecanismul de recompensare conform propriilor politici comerciale precum și perioada în care va fi disponibil acest mecanism.
- 2.6. Organizatorii și Partenerii nu își asumă nicio obligație privind suportarea cheltuielilor de deplasare ale Beneficiarilor pentru a utiliza Voucherele.
- 2.7. Voucherele și ofertele se pot activa și utiliza doar de către Beneficiarii înscrși în Program, cu respectarea acestui Regulament. Voucherele/Ofertele nu sunt transmisibile și orice încercare de falsificare, duplicare sau furnizare către terți (cu titlu gratuit sau contra cost) reprezintă o fraudă, Beneficiarul fiind exclus din Program fără a mai avea posibilitatea accesării unor oferte pe viitor. În cazul prejudicierii Vodafone sau a Partenerilor Vodafone prin acțiuni frauduloase sau prin încălcarea acestui Regulament al Programului îndreptățește părțile prejudiciate la recuperarea prejudiciului suferit, incluzând dar fără a se limita la: recuperarea reducerilor acordate, facturarea serviciilor / produselor de care un utilizator a beneficiat în mod abuziv fără costuri.

2.8. Voucherele au condiții de accesare și utilizare diferite, în funcție de solicitarea Partenerului, acestea fiind detaliate în secțiunea „Descrierea Voucherului”.

3. Mecanismul Programului

3.1. Pentru ca o persoană să intre în Program, trebuie să fie urmați următorii pași:

- Clientul persoană fizică deține un abonament activ de servicii de telecomunicații mobile, fixe ori o cartelă mobilă preplătită Vodafone sau clientul persoană juridică care deține un abonament activ de servicii de telecomunicații mobile sau fixe.
- Clientul își descarcă Aplicația mobilă My Vodafone din App Store sau Play Store () sau accesează varianta desktop a aplicației My Vodafone disponibilă pe www.vodafone.ro.
- Clientul accesează secțiunea „Vodafone Happy” din cadrul aplicației MyVodafone și citește Regulamentul Programului împreună cu Politica de Confidențialitate.
- Clientul își exprimă acordul cu privire la prezentul Regulament și Politicii de Confidențialitate.

În scurt timp după confirmarea citirii Regulamentului și Politicii de Confidențialitate, precum și a exprimării acordului pentru prelucrarea datelor sale, i se va afișa un chestionar la care are dreptul să răspundă sau să refuze, urmat de o zonă principală de unde poate accesa Oferta Lunii, categoriile programului alături de ofertele aferente, zona de premii săptămânale („Învârte roata”) oferte recomandate, oferte speciale sau alte secțiuni prin care sunt afișate beneficii oferite de Vodafone sau/și Partener.

3.2. Pentru salvarea și utilizarea ofertelor:

- Clienții pot naviga către orice ofertă publicată pe platformă. La accesarea paginii de descriere, în funcție de tipul ofertei, Clienții vor avea posibilitatea să salveze un cod digital alfanumeric sau cod QR sau să navigheze către siteul partenerului.
- Ofertele pot fi salvate/utilizate în limita maximă de participări permise pentru fiecare ofertă în parte afișată în pagina de descriere a ofertei respective.
- Ofertele pot fi utilizate conform condițiilor afișate în pagina de descriere a ofertei respective.

3.3. Pentru participarea la „Învârte Roata”:

- Clienții trebuie să acceseze secțiunea dedicată din ecranul principal al programului de loialitate Vodafone Happy, reprezentată de o roată animată, urmărind apoi instrucțiunile de pe ecran.
- După învârtirea roții, un premiu va fi alocat automat fiecărui participant. Vodafone are dreptul de a stabili și de a modifica oricând valoarea, tipul și numărul beneficiilor care sunt incluse în mecanismul de recompensare conform propriilor politici comerciale precum și perioada în care va fi disponibil acest mecanism – detalii la art. 2.5. al prezentului Regulament.
- Fiecare client poate învârti roata și câștiga un premiu o singură dată într-un interval de 7 zile consecutive, cu excepția campaniilor comerciale în care Vodafone a prevăzut explicit posibilitatea ca un client să poată să învârtă roata cu o frecvență diferită (de exemplu: o dată pe zi, de două ori într-un interval de 7 zile consecutive, etc.).

În următoarele situații, se prevede:

- Dacă un client Vodafone, persoană fizică sau juridică (abonament servicii mobile, fixe sau cartelă preplătită) își schimbă numărul de telefon, în cadrul Programului de Loialitate nu va putea vizualiza în continuare istoricul voucherelor utilizate, și nici istoricul voucherelor rezervare.
- Dacă un client Vodafone, persoană fizică (abonament servicii mobile sau cartelă preplătită) migrează de la cartelă preplătită la abonament și viceversa, în cadrul Programului de Loialitate nu va putea vizualiza în continuare istoricul voucherelor utilizate, și nici istoricul voucherelor rezervare.
- Dacă un client Vodafone, persoană fizică sau juridică, alege să facă transfer de responsabilitate către un alt beneficiar, persoană fizică sau juridică, în cadrul Programului de Loialitate nu va putea vizualiza în continuare istoricul voucherelor utilizate, și nici istoricul voucherelor rezervate.
- Dacă un client Vodafone, persoană fizică sau juridică este suspendat, inactiv sau deconectat, indiferent de motivul acțiunii, în cadrul Programului de Loialitate va putea vizualiza în continuare istoricul voucherelor

utilizate, cât și istoricul voucherelor rezervare

- Dacă un client Vodafone, persoană fizică sau juridică alege să iasă definitiv din Programul de Loialitate nu va mai putea vizualiza nici ofertele disponibile, și nici cele rezervate și utilizate.

3.4. Beneficiarul poate accesa Voucherele și ofertele doar pe durata contractului de servicii Vodafone. În cazul încetării contractului, Clientul Vodafone nu va mai putea accesa Programul după data încetării contractului.

4. Protecția Datelor Personale

4.1. Vodafone prelucrează datele cu caracter personal ale Clienților cu respectarea prevederilor legale aplicabile în materia protecției datelor cu caracter personal și confidențialității acestora, inclusiv, dar fără limitare la prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 ("GDPR").

Mai multe detalii cu privire la modul în care Vodafone prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal regăsiți în secțiunea de mai jos, numită "**Politică de Confidențialitate**".

5. Răspunderea Organizatorilor

5.1. Răspunderea Organizatorilor este strict limitată la desfășurarea Programului iar a Partenerilor la acordarea Ofertelor pentru Beneficiari.

5.2. Organizatorii nu își asumă nicio responsabilitate pentru vreun eveniment care determină imposibilitatea accesării unei anumite Oferte sau afectează buna desfășurare a activităților descrise în prezentul Regulament, ca urmare a unor restricții de natură tehnică sau a altor limitări specifice serviciilor GSM, ca de exemplu: încărcarea rețelei, utilizarea incorectă a aplicației MyVodafone, ieșirea din aria de acoperire Vodafone, atingerea limitei de date, furtul cartelei SIM, etc.

5.3. Organizatorul nu își asumă răspunderea pentru produsele sau serviciile achiziționate de la Parteneri utilizând Voucherele / beneficiile din cadrul Programului sau pentru condițiile impuse de Parteneri cu privire la utilizarea acestora.

6. Legea Aplicabilă. Litigii

6.1. Legea aplicabilă prezentului Regulament este legea română.

6.2. Orice dispută apărută în legătură cu această Program și aplicarea prezentului Regulament va fi înaintată spre rezolvare unui Comitet format din 3 membri numiți de Vodafone, format din următoarele persoane: un reprezentant al Departamentului Financiar, un reprezentant al Departamentului Juridic și un reprezentant al Departamentului de Marketing din cadrul Vodafone România. Fiecare Participant care se consideră prejudiciat se poate adresa instanței judecătorești competente. Hotărârea comitetului este obligatorie pentru Participanți până la anularea ei printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă.

Politica de confidențialitate – Programul de loialitate Vodafone Happy Rewards

1. Actualizări

Prezenta Politică de Confidențialitate (în continuare, "**Politica**") detaliază maniera în care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal în cadrul Programului de loialitate Vodafone Happy Rewards (în continuare, "**Programul**"). De fiecare dată când facem o modificare cu privire la Politică, vă vom informa în mod corespunzător. Politica este aplicabilă începând cu data de 1 iunie 2022 și poate fi actualizată periodic.

2. Aplicabilitate. Cine suntem

Suntem **Vodafone Romania S.A.**, operator de date cu caracter personal. Facem parte din Grupul Vodafone.

În această Politică Specială de Confidențialitate:

- „**Vodafone / noi**” înseamnă **Vodafone Romania S.A.**
- „**societăți controlate de Vodafone**” înseamnă orice societate în care Vodafone Romania S.A. deține, direct sau indirect, puterea de a controla sau de a determina controlul conducerii și politicilor, prin deținerea de drepturi de vot, contractual sau în orice alt mod;
- „**Grupul Vodafone**” înseamnă Vodafone Group Plc, precum și orice societate sau organizație în care Vodafone Group Plc deține, direct sau indirect, mai mult de 15% din capitalul social;
- „**terț**” înseamnă o persoană alta decât dvs., noi sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.

Sediul nostru social: Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România. Suntem înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J40/9852/1996 cu denumirea de Vodafone Romania S.A.

Ne angajăm să vă respectăm confidențialitatea datelor, având la baza legile și reglementările aplicabile protecției datelor, inclusiv Regulamentul General privind Protecția Datelor (UE) 2016/679 („GDPR”) și Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE („**Regulamentul general privind protecția datelor**”).

Prezenta Politică urmărește să vă ofere informații cu privire la datele cu caracter personal pe care le colectăm de la dvs. sau pe care ni le puneți la dispoziție și modul în care acestea vor fi prelucrate de noi în contextul utilizării Programului. Programul poate fi utilizat în aplicația noastră My Vodafone App („**Aplicația**”).

3. Cum ne puteți contacta

Opinia dvs. este importantă pentru noi – dacă aveți orice întrebări cu privire la acest document sau la Politica noastră de Confidențialitate puteți:

- să ne trimiteți un e-mail prin intermediul opțiunii Asistentă disponibilă pe site-ul nostru web www.vodafone.ro sau direct la adresa Relații Clienți dedicată: persoane.fizice_ro@vodafone.com și persoane.juridice_ro@vodafone.com;
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală *221 sau 0372022221 sau 0372022333;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- prin numărul de telefon al specialistului de cont sau prin secțiunea formular de contact, pe <https://www.vodafone.ro/business/asistenta/contact/index.htm>, sau prin social media Facebook, la secțiunea „mesaj” <https://www.facebook.com/vodafonero>;
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre.

De asemenea, puteți contacta direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la rgdp@vodafone.com sau prin poștă ori curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

4. Principiile Noastre

Vodafone și-a luat angajamentul ferm de a vă respecta viața privată. Tratăm cu seriozitate orice aspecte ce țin de viața privată, securitatea și, în general, conformarea cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Am inclus principalele noastre Angajamente de Confidențialitate www.vodafone.ro/privacy în Centrul nostru de Confidențialitate. Scopul nostru este să ne asigurăm că aceste angajamente se aplică în tot ceea ce facem.

5. Datele pe care le colectăm despre dvs., scopurile prelucrării și sursa datelor

5.1. Ce date cu caracter personal prelucrăm și de unde le obținem

Dacă vă înrolați sau utilizați serviciile pe care le oferim în cadrul Programului, vom colecta și vom prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

- **date de identificare:** numele și prenumele;
- **date demografice:** sexul și data nașterii;
- **date de contact:** numărul de telefon și adresa de e-mail;
- **date de cont:** ID client, tipul și valoarea abonamentului; segmentul de client (de exemplu, persoana fizică sau juridică cu abonament de servicii mobile sau/și fixe sau/și cu o cartelă preplătită); statusul contractual (de exemplu, cu contract în vigoare, cu contract expirat; dacă există credit activ pe cartela prepaid, planul tarifar/tipul serviciului, tipul de abonament și opțiunile de abonament, statusul Roamingului (activ/inactiv), performanța în rețea; data reînnoirii, valoarea reîncărcată, frecvența reîncărcărilor, vechimea în rețea;
- **date privind activitatea dvs. în Program:** log-uri de acces și activitate;
- **date de autentificare în aplicația MyVodafone:** nume de utilizator;
- **date privind interacțiunea cu beneficiile:** frecvența utilizării roții și statusul contului (activ/inactiv); informații privind utilizarea sau nu a beneficiilor oferite în cadrul Programului ((e.g., participarea la promoții/oferte, accesarea voucherelor etc.); categoriile de interes (preferințele alese în cadrul Programului);
- **date deduse:** această categorie include datele generate sau deduse de noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs., respectiv datele de identificare, datele demografice și datele privind interacțiunea cu beneficiile. Putem deduce/anticipa preferințele dvs. pe baza analizelor efectuate de noi utilizând aceste date despre dvs., inclusiv prin compararea cu datele altor participanți la Program;
- **date privind relația cu clienții:** detalii cu privire la notificările, plângerile, feedback-ul și, în general, mesajele primite de la dvs. în legătura cu Programul;
- **date despre sau privind dispozitivul:** numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil); pot fi identificatori numerici unici, tipul sistemului de operare folosit, versiunea utilizată, timpul petrecut în diferite secțiuni ale Aplicației/Programului; Date de acces la diferite funcții și senzori ale/ai terminalului dumneavoastră mobil (inclusiv date de geo-localizare a dispozitivului mobil utilizat);
- **date de pe dispozitiv:** status rețea, date referitoare la Aplicație;

5.2. De unde obținem datele dvs.

Putem obține datele dvs. cu caracter personal:

- **direct de la dvs.:** de exemplu, atunci când vă exprimați preferințele privind beneficiile sau atunci când ne oferiți informații referitoare la ariile dvs. de interes;
- **din sistemele Vodafone:** de exemplu, pentru a vă autentifica în Program sau pentru a vă oferi beneficii cât mai personalizate, date de autentificare, date privind activitatea dvs. în Program și/sau Aplicație, informații cu privire la furnizarea Programului, date de pe dispozitiv, date privind dispozitivul, date de cont.

5.3. Cum folosim datele dvs.

a. Înrolarea în Program și derularea Programului

Prelucrăm datele dvs. pentru scopul înrolării în Program și, în general, pentru desfășurarea relației contractuale cu dvs., în linie cu termenii și condițiile aplicabile Programului. De asemenea, putem prelucra datele dvs. pentru a adresa eventualele solicitări, întrebări sau reclamații pe care le puteți avea în legătură cu Programul sau pentru a vă putea acorda suport în legătură cu Programul.

Pentru scopurile indicate mai sus, vom putea prelucra următoarele categorii de date: 1. Date de identificare; 2. Date de contact; 3. Datele de cont; 4. Date privind relația cu clienții; 5. Date privind interacțiunea cu beneficiile oferite în cadrul Programului.

Temei: Prelucrarea datelor dumneavoastră în acest scop are la bază (a) **încheierea și executarea contractului** cu dvs.;

(b) **interesele noastre legitime** de a asigura un serviciu eficient de Relații Clienți și de a dovedi executarea obligațiilor noastre contractuale sau, după caz, neexecutarea obligațiilor dvs. contractuale ori imputarea neexecutării contractului.

b. Personalizarea beneficiilor și premiilor acordate în cadrul Programului

Dorim să vă oferim beneficii sau experiențe cât mai relevante, în acord cu profilul și ariile dvs. de interes. În funcție de opțiunile dvs., analizăm și combinăm datele dvs. pentru a vă putea oferi beneficii și premii cât mai adaptate nevoilor și preferințelor dvs. Pentru acest scop, putem utiliza:

a. Informațiile din sistemele noastre interne – în funcție de permisiunile exprimate de dvs. cu privire la marketing și oferte comerciale.

b. Informațiile privind preferințele dvs. și ariile de interes – dacă ați optat să răspundeți la întrebările din chestionarele aferente Programului.

Dorim să vă informăm pe această cale că, dacă nu ați optat pentru crearea de profiluri pentru marketing și oferte comerciale și nici nu ați dorit să vă exprimați preferințele prin oferirea de răspunsuri la chestionarele din Program, vom utiliza totuși un set minim de date de cont pentru a încerca să nu vă oferim beneficii sau premii irelevante pentru dvs. În acest caz, relevanța beneficiilor și premiilor pe care vi le oferim în cadrul Programului ar putea să fie rezonabil diminuată. Astfel, refuzul dvs. poate influența personalizarea ofertelor și a serviciilor oferite în cadrul Programului. Spre exemplu, dacă decideți să nu răspundeți la întrebările din chestionarele din Program, nu veți putea beneficia de bonusurile/ofertele/voucherele/cadourile aferente oferite sau recomandate special pentru dvs. în cadrul Programului, dar puteți accesa oferte standard oferite în cadrul Programului dacă sunteți totuși înrolat în Program.

Dacă ați optat pentru exprimarea preferințelor și a ariilor dvs. de interes prin oferirea de răspunsuri la întrebările din chestionarul aferent Programului, iar, ulterior, doriți să nu mai ținem cont de acestea, vă rugăm să ne trimiteți o solicitare în acest sens, prin oricare dintre modalitățile și la oricare din coordonatele de la punctul 3 („Cum ne puteți contacta”) de mai sus a acestei Politici de confidențialitate.

Personalizarea beneficiilor și premiilor conform celor de mai sus se va realiza în baza următoarelor categorii de date: 1. Datele de cont; 2. Date privind interacțiunea cu beneficiile Programului; 3. Date deduse; 4. Informații referitoare la preferințe (conform răspunsurilor din chestionarele din cadrul Programului).

Temei: Vom prelucra datele dvs. în baza:

a. **Consimțământului dvs.:** prin (i) bifarea permisiunilor relative la marketing și oferte comerciale; (ii) prin bifarea permisiunii pentru utilizarea datelor de localizare (pe bază de GPS) în Aplicație; respectiv (iii) prin oferirea de răspunsuri la chestionarele din cadrul Programului.

b. **Interesului legitim** al Vodafone de (i) a oferi o experiență cât mai relevantă utilizatorilor înrolați în cadrul Programului și (ii) de a ne optimiza activitatea și de a identifica noi oportunități de dezvoltare și promovare a Programului, în vederea îmbunătățirii experienței și satisfacției participanților la Program.

Puteți oricând ajusta gradul de personalizare a beneficiilor și premiilor oferite în cadrul Programului sau, după caz, vă puteți opune oricând prelucrării datelor dvs. în cadrul Programului, astfel:

a. Prin schimbarea permisiunilor relative la marketing și oferte comerciale, pe canalele standard (*222, *567, call center sau MyVodafone – aplicație sau versiunea web);

b. Prin schimbarea permisiunii relative la datele de localizare (Setări cont -> Permisuni Device -> Localizare);

c. Prin bifarea opțiunii Vreau să ies din Vodafone Happy, disponibilă în aplicația mobilă My Vodafone, secțiunea Setări.

c. Oferirea beneficiilor și a premiilor în cadrul Programului

Programul vizează fidelizarea clienților și utilizatorilor Vodafone, prin oferirea de diverse beneficii și premii în funcție de diverse evenimente și acțiuni ale acestora ca urmare a înrolării în cadrul Programului. Beneficiile și premiile pot consta în oferirea de produse și servicii ale Vodafone și ale partenerilor Vodafone, gratuit sau în condiții avantajoase (premii, tichete cadou, vouchere de reduceri etc.).

Premiile și beneficiile vor fi afișate direct în interfața Programului sau vor putea fi generate de participanții la Program prin diverse acțiuni specifice (de exemplu, prin rotirea unei rulete electronice).

Temei: executarea contractului cu dvs., atunci când decideți să vă înrolați în Program. Refuzul dvs. de înrolare în Program nu vă va afecta în niciun fel. De asemenea, puteți părăsi oricând Programul (în condițiile descrise în Termenii & Condițiile aferente Programului), caz în care veți pierde accesul la beneficiile și premiile acordate ulterior în cadrul Programului, precum și voucherele salvate și neutilizate.

d. Analize și rapoarte privind Programul

Suntem constant preocupați de îmbunătățirea calității serviciilor și programelor noastre. Derulăm analize interne cu privire la interacțiunea cu Programul, inclusiv privind gradul dvs. de satisfacție. În acest context, generăm diverse analize și rapoarte, exclusiv în format agregat (care nu vă identifică la nivel individual). În esență, aceste analize și rapoarte vizează, la nivel agregat, interacțiunea participanților cu beneficiile oferite prin Program, cum ar fi tipurile de beneficii accesate, numărul mediu de beneficii accesate per participant, rata de utilizare efectivă a beneficiilor oferite, numărul persoanelor care accesează Programul, statistici privind accesarea și utilizarea ofertelor prezentate în cadrul Programului etc.

Putem transmite analizele și rapoartele noastre (în format agregat) partenerilor noștri comerciali în legătură cu beneficiile oferite prin Program, pentru scopul îmbunătățirii experienței dvs. în cadrul Programului și pentru gestionarea adecvată a relației noastre cu respectivii parteneri.

Pentru a genera analizele și rapoartele, vom putea utiliza următoarele categorii de date: 1. Datele de cont; 2. Date privind interacțiunea cu beneficiile; 3. Date deduse; 4. Informații referitoare la preferințe (conform răspunsurilor din chestionarele din cadrul Programului); 5. Date privind relația cu clienții; 6. Date demografice.

Temei: interesul nostru legitim de a ne optimiza activitatea și a identifica noi oportunități de dezvoltare și promovare a Programului, în vederea îmbunătățirii experienței și satisfacției participanților la Program.

e. Studii și sondaje. Măsurarea gradului de satisfacție cu privire la Program

Ne dorim să îmbunătățim în mod continuu Programul și beneficiile aferente pe care vi le oferim, pentru a vă pune la dispoziție o experiență cât mai bună. În acest scop, putem organiza (inclusiv prin partenerii noștri) diverse sondaje, studii și analize pentru a afla părerea dvs. despre Program. Participarea dvs. la astfel de sondaje este voluntară. În consecință, este alegerea dvs. dacă ne furnizați sau nu datele prin completarea formularelor de participare de pe site-ul nostru sau alte formulare similare furnizate în cadrul respectivelor sondaje sau studii.

Temei: consimțământul dumneavoastră, dacă alegeți să ni-l furnizați.

f. Gestionarea relației cu participanții în cadrul Programului

Vodafone prelucrează datele dvs. și pentru documentarea modului în care au fost gestionate sesizările, solicitările sau reclamațiile dvs. legate de funcționarea Programului și pentru îmbunătățirea serviciilor, respectiv pentru realizarea de analize, inclusiv statistice (exemplu: se realizează analize cu privire la numărul sesizărilor primite într-un anumit interval de timp, obiectul sesizărilor și rapiditatea soluționării lor).

Temei: interesul legitim al Vodafone de a lua măsurile necesare pentru protejarea drepturilor sale și de a putea anticipa nevoile participanților la Program.

g. Conformarea cu obligațiile noastre legale

Putem prelucra datele dvs. pentru îndeplinirea obligațiilor legale care incumbă Vodafone în contextul serviciilor prestate prin intermediul Programului și/sau Aplicației, inclusiv a obligațiilor în materie fiscală, precum și în materie de arhivare.

Temei: obligațiile noastre legale. Furnizarea datelor dvs. în acest scop este necesară. Refuzul furnizării datelor poate avea drept consecință imposibilitatea Vodafone de a respecta obligațiile legale care îi revin și deci, imposibilitatea de a vă oferi beneficiile din Program.

În subsidiar, datele pot fi utilizate și pentru scopurile corelative specifice Vodafone, precum: apărarea drepturilor și intereselor noastre, gestionarea incidentelor, fuziuni și achiziții. Pentru detalii cu privire la scopurile suplimentare care vise aplică, vă rugăm să consultați www.vodafone.ro/privacy.

6. Cui și cum dezvăluim datele dvs. cu caracter personal

Dezvăluim datele dvs. cu caracter personal către persoane împuternicite de Vodafone să prelucreză date cu caracter personal (i.e., entități pe care le contractăm pentru a realiza diverse operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal pe seama noastră). Încheiem contracte scrise cu persoanele împuternicite de Vodafone prin care acestea se angajează (i) să prelucreză datele dvs. cu caracter personal doar pe baza instrucțiunilor Vodafone, respectiv (ii) să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal.

De asemenea, dacă legea ne obligă sau avem un temei legal s-o facem, putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către terțe entități care acționează în calitate de operatori (entități care prelucreză datele pentru scopuri proprii) sau, după caz, entități care acționează în calitate de operatori asociați cu noi (caz în care determinăm împreună cu acestea scopurile și/sau mijloacele de prelucrare a datelor).

Categoriile de destinatari ai datelor dvs. cu caracter personal (împuterniciți, operatori independenți, operatori asociați – după caz), includ:

Dacă este cazul, transmitem datele dvs.:

- Societăților din Grupul Vodafone;
- Furnizorilor de servicii în legătură cu Programul, cum ar fi furnizori de cloud, furnizorii de servicii IT & Software, hardware, asistență IT (inclusiv instalare și dezvoltare), curierat, etc;
- Consultanților noștri (de ex. avocați externi, auditori, experți), în cazurile în care îi implicăm în litigii sau dispute relevante pentru noi ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- Agențiilor de aplicare a legii, organismelor guvernamentale, organizațiilor de reglementare, instanțelor sau altor autorități publice, dacă trebuie să facem acest lucru sau suntem autorizați prin lege;
- Unei terțe părți sau unui organism în cazul în care o astfel de divulgare este necesară pentru a respecta orice lege aplicabilă sau alte cerințe legale sau de reglementare.

7. Transferuri internaționale de date

În contextul operațiunilor descrise mai sus, datele dvs. cu caracter personal pot fi transferate în străinătate către state din Uniunea Europeană („UE”) sau Spațiul Economic European* („SEE”). Vă informăm prin prezenta că orice transfer realizat de Vodafone într-un stat membru UE sau SEE va respecta cerințele legale prevăzute în GDPR.

Nu vom transfera datele dvs. în afara UE sau în afara SEE.

*SEE este format din țări din Uniunea Europeană, Elveția, Islanda, Liechtenstein și Norvegia: se consideră că aceste țări au legi echivalente în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal.

8. Cât timp păstrăm datele dvs. cu caracter personal

Vodafone a implementat politici și reguli privind păstrarea datelor cu caracter personal, care să respecte principiile prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Termenele de păstrare sunt revizuite în mod periodic pentru a ne asigura că nu păstrăm sau prelucrăm în alt mod datele dvs. decât dacă este necesar.

În general, vom păstra datele dvs. cu caracter personal (1) pe durata interacționării cu noi, plus o anumită perioadă care poate varia de la caz la caz conform politicii noastre de retenție sau (2) pe durata prevăzută de lege sau stabilită de o autoritate publică, în condițiile legii, sau (3) în cazul unor dispute/plângeri/investigații, până la încetarea acestora, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe) După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după caz).

În funcție de categoriile de date, vom păstra datele dvs. după cum urmează:

- pe durata înrolării dvs. în Program (plus o perioadă rezonabilă de până la 3 luni) - pentru datele privind interacțiunea cu beneficiile (inclusiv preferințele dvs. exprimate prin răspunsurile la chestionarele din Program) și datele deduse;
- 3 ani de la ultima înrolare în Program - pentru datele de cont, date privind relația cu clienții, datele privind dispozitivul prelucrate în scopul furnizării de suport în legătură cu Programul, datele pe care le folosim pentru a genera analize și rapoarte privind Programul; datele privind activitatea dvs. în Program.
- 10 ani de la data premierii - pentru datele referitoare la participanții câștigători (dacă este cazul din punct de vedere fiscal);

La finalul perioadelor de stocare de mai sus, Vodafone poate stoca în continuare anumite date (pe durata termenului de prescripție aplicabil), în scopul apărării drepturilor și intereselor Vodafone în cazul unui litigiu/plângere/investigații, cu excepția situației în care stocarea datelor pentru o perioadă mai lungă este prevăzută de legislația aplicabilă.

9. Păstrarea în condiții de siguranță a datelor cu caracter personal

În cadrul Vodafone există echipe de securitate specializate care revizuiesc și îmbunătățesc, în mod constant, măsurile noastre de protecție împotriva accesului neautorizat, pierderii accidentale, dezvăluirii sau distrugerii datelor dvs. Cu caracter personal.

Nu putem să ne asumăm răspunderea pentru accesul neautorizat sau pierderea datelor cu caracter personal independente de controlul nostru.

Vodafone nu va solicita niciodată datele dvs. personale securizate sau datele securizate ale contului dvs. prin mesaje nesolicitate. Este responsabilitatea dvs. de a păstra în siguranță datele dvs. cu caracter personal și datele contului dvs. Și de a nu le comunica terților.

Programul nostru de loialitate poate furniza link-uri către site-urile unor terți. Vodafone nu își asumă răspunderea pentru securitatea și conținutul acestor site-uri ale terților. De aceea, asigurați-vă că ați citit politicile respectivei companii cu privire la confidențialitate și utilizarea cookie-urilor înainte de a utiliza site-ul acesteia sau de a introduce datele dvs. Cu caracter personal pe respectivul site.

Același lucru se aplică în cazul oricăror site-uri sau conținuturi ale terților la care vă conectați utilizând produsele și serviciile noastre.

Puteți alege să dezvăluiți datele dvs. personale în anumite modalități, spre exemplu, plug-in-urile rețelelor de socializare (inclusiv cele oferite de Google, Facebook, Twitter și Pinterest) sau folosind serviciile terților care vă permit să postați public recenzii sau alte informații, iar un terț ar putea folosi informațiile respective.

Plug-in-urile rețelelor de socializare și aplicațiile de socializare sunt operate chiar de rețeaua de socializare și respect condițiile de utilizare și politicile respectivei rețele privind confidențialitatea și utilizarea cookie-urilor. Trebuie să vă asigurați că ați luat la cunoștință aceste condiții.

10. Politica noastră privind utilizarea cookie-urilor

În cadrul Aplicației, utilizăm cookie-uri și tehnologii similare. Pentru mai multe informații despre utilizarea cookie-urilor și tehnologiilor similare utilizate în cadrul Aplicației, vă rugăm să consultați Politica noastră privind cookie-urile/tehnologiile similare utilizate în cadrul Aplicației, accesibilă la următoarea adresă: [Politica de utilizare a cookie-urilor - Vodafone.ro](#)

În secțiunea Aplicației aferentă Programului, pe lângă cookie-urile utilizate pentru funcționarea corespunzătoare a Aplicației, inclusiv a secțiunii aferente Programului (așa numitele „cookie-uri necesare”), utilizăm cookie-uri și tehnologii similare (Adobe Analytics) pentru a genera analize și statistici agregate și anonimizate privind modul de utilizare și interacțiune cu Programul (așa numitele „cookie-uri de performanță”), cum ar fi statistici privind numărul persoanelor care accesează Programul, statistici privind accesarea și utilizarea ofertelor prezentate în cadrul Programului etc.

Furnizorul soluțiilor de cookie-uri de performanță este Adobe Systems Software Ireland Limited, iar informațiile colectate prin intermediul tehnologiei Adobe Analytics sunt stocate pe serverele acestui furnizor din Uniunea Europeană.

Temei juridic: interesul legitim al Vodafone de a ne asigura că serviciile noastre funcționează corespunzător (pentru așa-numitele „cookie-uri necesare”), respectiv de a evalua utilizarea Programului și îmbunătăți performanța Programului și experiența participanților (pentru așa-numitele „cookie-uri de performanță”).

11. Drepturile dvs.

Dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal

Aveți dreptul de a rectifica datele deținute în legătură cu dvs., dacă acestea nu sunt corecte sau trebuie actualizate. Dacă datele pe care le deținem cu privire la dvs. trebuie actualizate sau în cazul în care considerați că acestea pot fi incorecte, vă puteți autentifica în My Vodafone App pentru actualizarea acestora (Autentificare > Contul meu) sau puteți contacta echipa noastră de Relații cu Clienții sau puteți completa Formularul privind exercitarea drepturilor GDPR disponibil aici https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v689792.pdf

Dreptul de acces la datele cu caracter personal

Puteți obține de la noi confirmarea că prelucrăm datele dvs. cu caracter personal, precum și informații privind specificul prelucrării cum ar fi: scopul, categoriile de date cu caracter personal prelucrate, destinatarii datelor, perioada pentru care datele sunt păstrate, existența dreptului de rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării.

Aveți dreptul de a solicita o copie a datelor cu caracter personal pe care le deține Vodafone în legătură cu dvs. Pentru a face această cerere în calitate de persoană fizică sau terță parte autorizată, vă rugăm să folosiți formularul de asistență de pe site-ul nostru, www.vodafone.ro, sau să îl expediați prin poștă la adresa menționată în formular. Ca alternativă, puteți contacta echipa de Relații cu Clienții.

Dreptul la portabilitatea datelor

Aveți dreptul, în anumite circumstanțe, de a ne solicita să vă furnizăm dvs. datele proprii pe care ni le-ați comunicat.

Dreptul de a vă retrage din Program

Dacă nu mai doriți să mai beneficiați de Programul de loialitate Happy Rewards, puteți opta pentru renunțarea la acest Program din aplicația MyVodafone App, debifând opțiunea de înrolare în Vodafone Happy.

Dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal

În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a vă opune prelucrării de către Vodafone a datelor dvs. cu caracter personal. În funcție de situația concretă, dacă avem interese legitime pentru prelucrare care prevalează intereselor, drepturilor și libertăților dvs. ori avem nevoie de date pentru stabilirea, exercitarea ori apărarea în cadrul unor proceduri oficiale, putem prelucra în continuare datele dvs. pentru scopuri corelate.

Doriți să dezactivați un cookie sau să înțelegeți mai multe despre acestea? Consultați Politica de utilizare a cookie-urilor de pe site-ul nostru www.vodafone.ro pentru detalii complete în acest sens.

Dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal

În cazul în care considerați că datele pe care le deținem cu privire la dvs. sunt incorecte sau considerați că nu ar trebui să prelucrăm datele dvs. - și nu doriți ștergerea acestor date - puteți solicita restricționarea prelucrării datelor dvs.

Dreptul de ștergere

Vodafone se străduiește să prelucreze și să păstreze datele dvs. doar atât timp cât acest lucru este necesar. În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a ne solicita să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem în legătură cu dvs. În cazul în care considerați că vă păstrăm datele mai mult decât este necesar, ar fi bine să verificați mai întâi la serviciul de Relații cu Clienții dacă a încetat contractual dvs. cu Vodafone.

Dacă doriți să ne contactați în legătură cu oricare dintre drepturile dvs. sau să faceți o plângere în legătură cu modul în care utilizăm datele dvs. cu caracter personal, vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții sau trimiteți-ne un email folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, www.vodafone.ro. sau să contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor prin email la un e-mail la rgdp@vodafone.com sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor. Vom face toate eforturile pentru a vă ajuta, dar dacă aveți în continuare nemulțumiri, puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, datele de contact se găsesc la adresa www.dataprotection.ro.

Pentru informații suplimentare în legătură cu modul în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal și modul în care vă puteți exercita oricare dintre drepturile dumneavoastră, vă rugăm să accesați Politica noastră de Confidențialitate, disponibilă pe www.vodafone.ro/privacy