

## **NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL EFECTUATĂ DE CĂTRE MOLDCCELL**

*În vigoare începând cu data de 10.10.2022*

### **SCOPUL ACESTEI NOTE DE INFORMARE**

Vă mulțumim pentru interesul față de compania noastră produsele și/sau serviciile noastre. În cadrul companiei Moldcell, recunoaștem faptul că protecția datelor și confidențialitatea lor este importantă pentru clienții noștri. Iată de ce ne-am angajat să respectăm și protejăm datele cu caracter personal. Clienții noștri ne încredințează datele personale, iar noi suntem responsabili pentru a justifica încrederea acordată zi de zi.

Am elaborat această Notă cu scopul de a:

- demonstra angajamentul și responsabilitatea companiei Moldcell, de a proteja și respecta confidențialitatea datelor Dumneavoastră;
- aduce transparență asupra activității noastre și a explica modul în care colectăm, utilizăm și protejăm datele Dvs. personale;
- prezenta drepturile pe care le aveți în legătură cu aceste date în conformitate cu Legea nr. 133 din 07 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și alte acte normative din domeniu, precum și cu cine am putea împărtăși aceste date.

În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, cea mai mare parte din activitatea noastră începând cu încheierea contractului, conectarea apelurilor, furnizarea serviciilor de date, promovarea serviciilor noastre, etc. - implică utilizarea datelor cu caracter personal. Din acest motiv, dorim să aveți încredere că datele Dumneavoastră cu caracter personal vor fi prelucrate în condiții de siguranță și echitate și doar atunci când avem un temei legal, respectând întru totul viața Dumneavoastră privată și opțiunile exprimate în relația cu Moldcell.

Prezenta Notă se aplică în momentul în care utilizați produsele și serviciile noastre sau când vizitați website-ul nostru. Prezenta Nota nu se aplică față de website-ul sau serviciile altor companii, chiar dacă le accesați prin intermediul rețelei sau a serviciilor companiei Moldcell.

### **CUI SE ADRESEAZĂ ACEASTĂ NOTĂ DE INFORMARE**

Informațiile prezentate în cadrul acestei note sunt aplicabile persoanelor care solicită un serviciu și care au încheiat un contract cu Moldcell în scop personal, respectiv în afara activităților profesionale, cât și persoanelor care solicită încheierea unui contract și celor care au încheiat un contract cu Moldcell în calitate de persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul unei forme de organizare profesională (de ex. persoanele fizice autorizate, avocații sau medicii, întreprinderi individuale, etc.) sau de persoane care dețin calitatea de reprezentanți ai unei persoane juridice.

De asemenea, această notă de informare se adresează și persoanelor fizice care utilizează sau beneficiază de serviciile Moldcell, dar care nu sunt în mod direct clienți Moldcell, de exemplu atunci când sunt utilizate mai multe numere de telefon în familie sau când se achiziționează mai multe servicii pentru angajații unei companii.

**Vă rugăm să citiți cu atenție această NOTĂ DE INFORMARE pentru a înțelege cum prelucrăm datele Dumneavoastră personale.**

### **TERMINOLOGIE**

Înainte de a ajunge la detalii, este necesar de a defini unii termeni utilizați în prezenta Notă.

*Datele anonimizate* sunt datele ce nu Vă prezintă ca persoană, deoarece au fost eliminate toate elementele de identificare din setul de informații personale.

*Client* este orice persoană care se abonează, accesează sau utilizează serviciile noastre. Clientul care a încheiat un contract cu Moldcell se va asigura de faptul că toți utilizatorii din cadrul Abonamentului său (de ex.: membrii familiei) înțeleg și sunt de acord cu prezenta Notă.

*Datele de localizare* semnifică orice informații prelucrate în rețeaua de comunicații electronice, ce indică amplasarea geografică a echipamentului terminal al unui utilizator al serviciului public de comunicații electronice. De exemplu, localizarea unui echipament terminal aflat în aria de acoperire al unei anumite rețele mobile face parte din datele de localizare.

*Datele cu caracter personal* (date personale) sunt orice informații ce Vă vizează direct sau indirect ca persoană. Datele cu caracter personal se refera la orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă, informații care pot duce, în mod singular sau prin combinarea mai multor date, la identificarea persoanei respective, în 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, atât din punct de vedere fizic, cât și comportamental, economic, cultural sau social.

*Prelucrarea* datelor personale reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor personale sau asupra seturilor de date personale, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

*Serviciile* se referă la toate produsele/serviciile oferite de compania Moldcell, disponibile atât online, cât și offline.

*Datele cu privire la trafic* sunt orice informații utilizate sau procesate în scopul transferării unei comunicări pe o rețea electronică de comunicare sau în scopul facturării serviciilor de comunicare. Atunci când sunt utilizate serviciile de comunicare sunt create date ce pot, de exemplu, transfera convorbirile și aparatele terminale utilizate de către părțile implicate în discuție, începutul și sfârșitul convorbirilor, durata și cursul convorbirilor, protocolul transferului de date, volumul datelor transferate, locația unei convorbiri sau a unui aparat terminal aflat în aria de acoperire a unei anumite rețele de telefonie mobilă sau orice alte informații procesate în rețelele de comunicare, atunci când sunt transferate, distribuite sau expediate mesaje. În cazul în care datele cu privire la trafic contribuie direct sau indirect la identificarea Dumneavoastră, acestea trec în categoria datelor cu caracter personal.

## **DATELE NOASTRE DE IDENTIFICARE**

Compania Moldcell este un operator digital de telecomunicații din Republica Moldova ce oferă inovații digitale și o gamă largă de planuri tarifare, produse și servicii de înaltă calitate prin intermediul rețelei sale de magazine situate prin toată Republica precum și magazinului online Moldcell eShop.

Moldcell este o investiție străină directă, prezentă pe piața Republicii Moldova de peste 20 de ani, iar din 25 martie 2020 compania Moldcell este partea CG Cell Technologies DAC, partea Grupului CG Corp Global.

În Republica Moldova, Moldcell își desfășoară activitatea prin două societăți:

- Întreprinderea Mixtă Moldcell S.A., IDNO 1002600046027, adresa juridică: str. Belgrad 3, mun. Chișinău, MD-2060, website: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md), și
- Moldcell Technology S.R.L., IDNO 1018600032261, adresa juridică: str. Belgrad 3, mun. Chișinău, MD-2060

De aceea, pentru ușurință, ne vom referi la ambele societăți sub denumirea de **Moldcell** (denumită în continuare „Moldcell” sau „noi”)

## **DATELE DE CONTACT ALE RESPONSABILULUI CU PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Moldcell a desemnat un Responsabil cu protecția datelor cu caracter personal, ce poate fi contactat după cum urmează:

- **E-mail:** [datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md);
- **Poșta:** la adresele sediilor prezentate mai sus în **Datele noastre de identificare**;

Atunci când pregătiți mesajul Dumneavoastră, Vă rugăm să ne transmiteți informații despre identitatea Dumneavoastră astfel încât să Vă putem identifica în mod corect.

Moldcell va decide în mod prudent să nu ofere informații dacă nu suntem convinși de identitatea Dumneavoastră.

## **CE DATE COLECTEAZĂ MOLDCELL?**

Compania Moldcell oferă o gamă largă de servicii. Respectiv, Moldcell va colecta și prelucra date cu caracter personal transmise de persoane fizice care solicită o ofertă de produse/servicii sau care încheie un contract cu Moldcell. De exemplu, Dumneavoastră ne oferiți date personale atunci când, comunicați sau stabiliți relații de afaceri cu noi, când achiziționați sau Vă abonați la serviciile noastre, Vă abonați la buletinele noastre informative sau ne contactați pentru a solicita informații privind produsele și serviciile Moldcell.

În cazul persoanelor juridice, Moldcell colectează și utilizează datele personale aparținând reprezentanților legali, împuterniciților sau altor persoane desemnate ca persoane de contact în relația cu Moldcell.

De asemenea, Moldcell va colecta date personale furnizate de orice persoană fizică care solicită remedierea unor defecțiuni sau deranjamente sau date ale persoanelor de contact desemnate în vederea livrării, instalării, furnizării de informații sau pentru desfășurarea oricăror alte activități în legătură cu furnizarea serviciilor Moldcell, în limita permisă de legislația în vigoare (atunci când utilizați rețeaua sau serviciile noastre pentru a efectua un apel telefonic, a expedia un mesaj electronic sau când vizitați website-ul nostru).

Informațiile pe care le obținem despre Dumneavoastră depind de serviciile pe care le utilizați sau achiziționați, de detaliile pe care le oferiți atunci când achiziționați sau Vă abonați la serviciile noastre.

Colectarea datelor personale poate avea loc prin diverse metode, în funcție de modalitatea în care alegeți să comunicați cu noi: telefonic, prin intermediul poștei electronice, prin utilizarea website-ului [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md) sau a celor asociate ([www.mclub.md](http://www.mclub.md), [www.eshop.moldcell.md](http://www.eshop.moldcell.md)) prin contactarea unui reprezentant de vânzări sau agent din rețeaua de magazine proprii sau parteneri Moldcell sau în mod direct, prin comunicarea datelor Dumneavoastră personalului nostru.

Nu sunteți obligat(ă) să puneți la dispoziția companiei Moldcell date cu caracter personal. În cazul în care decideți totuși să nu ne oferiți date cu caracter personal, este posibil să nu fim în stare să Vă prestăm serviciile noastre.

## **Categoriile de date utilizate de Moldcell**

În funcție de relația sau interacțiunea pe care o aveți cu Moldcell, precum și în funcție de serviciile și produsele contractate, vom prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal (clasice sau digitale):

### **Date de identificare, facturare și date de contact**

În funcție de serviciile prestate, datele pe care le vom colecta și prelucra sunt cele de identificare, cele de facturare și date de contact precum: nume, prenume, IDNP, seria și numărul actului de identitate și alte date din actul de identitate, adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil/fax, adrese de domiciliu/facturare/instalare servicii/livrare produse, informații bancare (date privind cardul bancar, contul IBAN, dacă este necesar pentru efectuarea unei plăți la achiziția unui produs sau în cazul plății unei facturi), copia actului de identitate (cu minimizarea datelor personale necesare), profesie/funcție deținută/poziția ocupată în cadrul entității la care lucrați sau alte informații din documentul de împuternicire, o fotografie selfie/autoportret împreună cu actul de identitate în mână (în cazul contractării la distanță), datele privind ID-ul și parola utilizatorului necesare pentru gestionarea certificatelor mobile, parola pentru recepționarea anumitor informații etc.

**Date de client** - precum codul de abonat, tipul și valoarea Abonamentului, servicii și comenzi, serie cartelă SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.

### **Date comerciale**

Moldcell va colecta cu ocazia derulării contractelor de servicii, informații comerciale precum valoarea facturilor sau a încărcărilor în cazul serviciilor preplătite, istoricul plăților, credite, preferințe pentru plata facturilor sau de reîncărcare a cartelei, în vederea facilitării executării contractului.

### **Date de localizare**

În funcție de serviciile furnizate, Moldcell va avea acces la date care să indice localizarea Dumneavoastră, 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 WI-FI, identificator celula de rețea. Aceste date de localizare sunt generate în special de echipamentele de telecomunicații mobile, pentru a permite funcționarea acestora.

Moldcell ar putea utiliza datele de localizare și în scopul desfășurării activităților de marketing, însă numai cu consimțământul Dumneavoastră exprimat în prealabil.

### **Date de trafic**

În funcție de serviciile prestate, Moldcell va 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 metadatele comunicațiilor electronice: numere de telefon apelate sau apelante, 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, parametri de funcționare a produselor și serviciilor, informații privind programele TV vizionate, permisiuni sau restricții de marketing. Acestea sunt de asemenea folosite pentru stabilirea și modificarea limitelor de credit, precum și pentru prevenirea utilizării abuzive sau anormale a serviciilor Moldcell (inclusiv a celor de Roaming), în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniu.

### **Date tehnice**

Moldcell va colecta cu ocazia prestării anumitor servicii date referitoare la echipamentele folosite de către Dumneavoastră, cum ar fi parametrii de funcționare a serviciilor, în vederea asigurării funcționării optime a acestora.

**Date de consum** (informații privind modul în care sunt folosite serviciile voce, date, SMS sau orice alte servicii ce fac obiectul contractului), în scopul înregistrării și soluționării cererilor de portare, de înlocuire a cartelei SIM sau de furnizare a altor servicii suplimentare conform

contractului, în măsura în care pentru furnizarea acestor servicii este indispensabilă prelucrarea datelor personale.

**Date de identificare fiscală** (doar pentru persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul unei forme de organizare profesională) – precum codul de identificare fiscală, IDNO, etc.

**Date demografice** – precum localitatea în care utilizați serviciile, sexul și vârsta Dumneavoastră, limba nativă etc.

**Date deduse** – precum preferințele Dumneavoastră pentru anumite servicii sau produse, comportamentul Dumneavoastră de plată, etc.

**Alte date** cu privire la serviciul utilizat, precum datele colectate prin intermediul tehnicilor cookies sau altor tehnologii aferente internetului sau a navigării prin rețeaua de telefonie mobile.

De asemenea, există situații în care vom colecta și înregistra temporar vocea Dumneavoastră în cazul în care apelați serviciul de Call Center, e-mailurile sau mesajele din formularele de contact/chat, notițele făcute de agenții Moldcell în urma unor solicitări sau reclamații făcute de Dumneavoastră, dar și imaginea, ori de câte ori Vă prezentați într-unul dintre magazinele Moldcell. Imaginea Dumneavoastră ce ar putea fi înregistrată de către camerele de supraveghere instalate în magazinele Moldcell nu este folosită în alte scopuri, aceste înregistrări fiind efectuate și păstrate pentru asigurarea pazei și protecției persoanelor și bunurilor comercializate.

Precum și alte date colectate în baza acordului Dumneavoastră și prezentate detaliat în momentul în care Vă este solicitat acordul.

Aceste date sunt necesare pentru încheierea și executarea contractului, instalarea, activarea și furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare și încasare și orice alte activități care țin de derularea contractului cu Moldcell. Transmiterea acestor date este necesară furnizării serviciilor Moldcell. În lipsa acestor informații, Moldcell nu va putea presta către Dumneavoastră serviciile solicitate. Excepție de la această regulă fac serviciile preplătite (de exemplu, achiziționarea de cartele preplătite pentru care Moldcell nu solicită furnizarea de date personale).

În pofida definițiilor largi atribuite acestor termeni, una dintre grijile constante ale Moldcell este să prelucreze doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în cadrul secțiunii de mai jos.

Moldcell va solicita persoanelor vizate să ne comunice numai acele date cu caracter personal strict necesare îndeplinirii acestor scopuri. Din acest motiv, deși vom utiliza acești termeni, angajamentul nostru este să nu prelucrăm toate datele incluse în definiție dacă nu este necesar. În acest sens, audităm în mod constant activitatea noastră pentru a identifica justul echilibru al operațiunilor de prelucrare.

## **SURSA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

În general, Moldcell colectează datele în mod direct, dar și prin persoane împuternicite să presteze servicii pentru Moldcell (dealerii și distribuitorii Moldcell sau alți furnizori de servicii în numele Moldcell), de la terți diverși, în cazul în care v-ați exprimat acordul pentru transferul de date, sau din documente publice, de pe mediile online, prin Cookie-uri pentru care puteți consulta politica noastră specială disponibilă pe site-ul [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

În cazul clienților persoane juridice, reprezentantul legal sau împuternicitul în relația cu Moldcell 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 în conformitate cu art. 12 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Vedeți mai jos explicația detaliată:

**Direct de la Dumneavoastră:** în general, colectăm datele cu caracter personal de la Dumneavoastră atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare la domiciliu, pe website, la telefon, în aplicația My Moldcell sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți.

În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra metadatele comunicațiilor electronice a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că Moldcell nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întru totul secretul comunicațiilor Dumneavoastră.

**Direct de la reprezentanții legali sau convenționali:** în general, colectăm datele cu caracter personal atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare, la sediul entității pe care o reprezentați, pe website, la telefon, în aplicația My Moldcell sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți.

**Din surse externe:** Moldcell va colecta informații de la:

(i) reprezentanții entității contractante care Vă indică pe Dumneavoastră pentru anumite roluri, de ex. pentru contact, reînnoire de contract, etc.; (ii) surse publice sau registrele cu acces public, precum Ministerul Finanțelor, Monitorul Oficial, portalul instanțelor judecătorești, etc.; (iii) bănci, procesatori de plăți, poștă sau furnizori de servicii de plată (roboți self-service), atunci când nu faceți plata direct către noi în magazin sau prin website; (iv) furnizorul de servicii de comunicații electronice de la care Vă portați în rețeaua Moldcell; (v) din surse publice precum website-uri, forum-uri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când de exemplu identificăm reclamații sau nemulțumiri în legătură cu produsele sau serviciile Moldcell sau (vi) ceilalți furnizori de servicii de comunicații despre eventuale fraude; birori de istorii creditare despre debite restante.

## SCOPURILE ȘI BAZA LEGALĂ A PRELUCRĂRILOR

În conformitate cu legislația națională (Legea nr. 133 din 07 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal) și europeană (Convenția Consiliul Europei nr. 108 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea automată a datelor cu caracter personal), Moldcell are obligația de a prelucra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele cu caracter personal care îi sunt furnizate.

Respectiv, Moldcell poate colecta, prelucra și păstra datele Dumneavoastră în vederea îndeplinirii unora sau mai multe scopuri.

În relația pe care o aveți cu Moldcell, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în patru etape:

**(i) încheierea contractului, (ii) executarea contractului, (iii) prelucrări post-contractuale și (iv) prelucrări pentru scopuri conexe.**

Refuzul Dumneavoastră de a Vi se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea din partea Moldcell de a oferi și furniza serviciile sau produsele pe care le comercializează. Prelucrările bazate pe îndeplinirea obligațiilor legale sau pe necesitatea încheierii și executării contractului sunt obligatorii și nu putem face excepții. De asemenea, prelucrările întemeiate pe interesul legitim sunt justificate prin motivele legitime și imperioase ce stau la baza acestora.

### **(i) Prelucrări efectuate la încheierea contractului**

#### **1) Verificarea identității Dumneavoastră**

Primul lucru pe care îl facem înainte de a încheia un contract este să verificăm identitatea Dumneavoastră. Codul numeric personal (IDNP) este necesar pentru a ne asigura de

identitatea Dumneavoastră și va servi drept identificator unic al fiecărei persoane pe toată durata relației contractuale cu Moldcell. De asemenea, la contractare este necesar ca un act de identitate să fie făcut disponibil pentru vizualizare și o copie a acestuia va fi solicitată cu scopul de a se documenta interacțiunea Dumneavoastră cu Moldcell (dar se va ține cont de principiul minimizării datelor și se vor colecta doar datele din actul de identitate care sunt necesare la încheierea contractului).

În cazul în care contractul se încheie prin reprezentare (de ex. cu procură), vom prelucra datele de identificare și datele de contact ale reprezentantului.

Pentru cazurile în care se încheie contractul la distanță (fără contact cu un reprezentant Moldcell) vom solicita suplimentar o poză autoportret/selfie împreună cu actul de identitate în mână. Aceasta imagine nu va fi folosită în alte scopuri, accesul fiind limitat la un număr restricționat de angajați Moldcell.

Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică, bazându-se pe interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ați putea fi supus și pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru Moldcell. În măsura în care Vă opuneți acestei prelucrări, Moldcell își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu Dumneavoastră întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

## 2) **Verificări premergătoare contractării serviciilor**

Verificările premergătoare contractării serviciilor au ca scop cunoașterea clienței și implică crearea unui profil de risc și luarea unei decizii automatizate bazate pe acest profil. Astfel, înainte de a încheia un contract cu Dumneavoastră, Moldcell va realiza o analiză de risc bazată pe probabilitatea de îndeplinire a obligațiilor contractuale, respectiv va crea un profil de risc. Această analiză implică evaluarea informațiilor furnizate de Dumneavoastră sau pe care le deținem din relațiile contractuale anterioare cu Dumneavoastră (dacă este aplicabil), a informațiilor pe care le putem deduce despre Dumneavoastră și a informațiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, în măsura în care deținem aceste informații, pentru această verificare putem folosi informații precum: date de identificare (inclusiv IDNP); date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, vârsta, etc.); date privind dispozitivul Dumneavoastră; date de consum; date cu privire la comportamentul Dumneavoastră de client Moldcell (e.g. serviciile anterior contractate, valoarea acestora sau istoricul și comportamentul plăților); date din surse și registre publice sau date din baza de date a biroului istoricului de credit.

Pe baza acestor informații aplicăm un algoritm care analizează factorii pozitivi cu capacitatea de a crește încrederea că Vă veți îndeplini obligațiile contractuale, de exemplu plata la timp a facturilor anterioare, absența din baza de date al birourilor istoriilor de credit, etc. Rezultatul acestei evaluări presupune atribuirea unui grad de risc, să calibreze potențialul Dumneavoastră financiar cu ofertele și vânzarea cu plata în rate a produselor puse la dispoziție de Moldcell.

Crearea profilului de risc se bazează pe interesul legitim de a anticipa eventuale prejudicii care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către client.

Pentru achiziționarea serviciilor post-plătite sau cu plata în rate, Moldcell va determina printr-o decizie automatizată nivelul limitei de credit acordate pentru rate prin raportare la gradul de risc calculat conform mecanismului de mai sus. De exemplu, un astfel de mecanism poate fi benefic pentru clienții care și-au îndeplinit obligațiile de plată la timp și/sau nu apar menționați în baza de date a birourilor istoriilor de credit.

În legătură cu această decizie, aveți dreptul să Vă exprimați punctul de vedere, să contestați sau să solicitați intervenția umană, punând la dispoziția Moldcell informații și documente din care să rezulte o mai bună capacitate de plată a Dumneavoastră. Exercițarea acestor drepturi se poate face prin transmiterea unei solicitări conform secțiunii de mai jos.

## 3) **Încheierea contractului sau, dacă aceasta nu s-a realizat, păstrarea datelor pentru viitor**

Ulterior verificărilor efectuate la pct. (1) și (2), vom putea pregăti oferta necesară

(elaborarea unei propuneri de vânzare și asigurarea faptului că oferta îndeplinește cerințele și așteptările Dumneavoastră; verificarea disponibilității și/sau a fezabilității furnizării și susținerii ofertelor de produse) pentru încheierea contractului și datele Dumneavoastră de identificare vor fi incluse în secțiunile desemnate din documentația contractuală. Aceste informații sunt necesare pentru încheierea contractului, pentru interesul legitim de a documenta încheierea contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale care cad în sarcina Moldcell.

În cazul în care din orice motiv nu s-a finalizat încheierea contractului cu Moldcell, dar V-ați dat consimțământul pentru a primi comunicări comerciale, Moldcell va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani pentru a Vă contacta sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii.

#### **4) Portarea numărului de telefon**

În cazul în care portați numerele de telefon, schimbând furnizorul de rețele și servicii de telefonie, are loc prelucrarea datelor strict necesare pentru îndeplinirea obligației de portare a numerelor. Această prelucrare are loc în temeiul îndeplinirii obligației legale.

### **(ii) Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului**

#### **1) Furnizarea serviciilor și produselor**

Ulterior încheierii contractului, vom utiliza datele Dumneavoastră pentru instalarea, configurarea, activarea și furnizarea serviciilor și/sau pentru livrarea echipamentelor achiziționate.

În plus, este de specificul serviciilor de comunicații electronice ca prestarea acestora să implice prelucrarea metadatelor. Astfel, atunci când utilizați serviciile contractate vom prelucra Metadatele aferente comunicației efectuate. În conformitate cu precizările făcute anterior, Moldcell nu are acces la datele de conținut ale comunicațiilor electronice.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim de a avea trasabilitatea furnizării serviciilor și produselor de către Moldcell.

#### **2) Luarea automată a deciziilor atunci când este necesar pentru executarea contractului**

Pe parcursul relației contractuale vom utiliza datele Dumneavoastră pentru prelucrare automată, cum ar fi: la utilizarea serviciului “Împrumut”, la blocarea automată a apelurilor efectuate în avans, reducerea automată a vitezei de navigare, etc. Acest tip de prelucrare o bazăm pe necesitatea executării contractului.

#### **3) Crearea unui cont și/sau îmbunătățirea aplicațiilor care au ca rol facilitarea gestionării serviciilor oferite de Moldcell**

În conformitate cu termenii și condițiile contractuale, Moldcell, după încheierea contractului, va crea și va pune la dispoziție un cont pentru accesarea serviciilor pentru a Vă gestiona cu ușurință și rapiditate relația cu Moldcell. De exemplu, puteți să vizualizați facturile emise sau să efectuați plățile lunare (prin USSD, aplicația mobilă etc.)

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului.

#### **4) Gestionarea relației contractuale**

Pe parcursul relației contractuale vom utiliza datele Dumneavoastră pentru a Vă răspunde solicitărilor, pentru a rezolva probleme tehnice, pentru eventuale modificări contractuale, pentru solicitări de informații sau actualizarea datelor Dumneavoastră, reclamații, deranjamente, etc. De asemenea, vom monitoriza/gestiona/raporta calitatea produselor/serviciilor prestate.

În scopul unei bune gestionări a relației cu Dumneavoastră, Moldcell ține o evidență pentru fiecare client în care sunt documentate interacțiunile dintre Moldcell și client sau utilizatorii serviciilor și/sau produselor Moldcell. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le aveți direct cu reprezentanții Moldcell sau din acțiunile pe care le faceți prin intermediul aplicației MyMoldcell, USSD etc.

De asemenea, Moldcell va utiliza datele de contact pentru a Vă transmite mesaje



funcționale prin care Vă comunicăm informații cu privire la aspecte contractuale sau în legătură cu furnizarea serviciilor, de exemplu notificări de întârziere la plată, notificări privind modificări de tarif, notificări cu privire la actualizarea setărilor de rețea, etc.

**!!!** În cazul oricărei modificări privind datele cu caracter personal ale Dumneavoastră sau oricăror reprezentanți indicați, aveți obligația de a ne comunica actualizarea datelor prin următoarele canale:

(i) telefonic;

(ii) prin contactarea reprezentantului de vânzări dacă aveți unul alocat;

(iii) prin formularea unei solicitări în magazinele desemnate Moldcell (lista actualizată a magazinelor desemnate Moldcell poate fi găsită la <https://www.moldcell.md>;

(iv) prin transmiterea unui email etc.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim Moldcell de a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și de a documenta interacțiunile noastre cu Dumneavoastră, pentru a asigura un istoric al relației contractuale. În cazurile în care veți suna la Call Center, va avea loc înregistrarea apelului iar, în măsura în care nu doriți să fiți supus unei astfel de înregistrări, aveți alternativa de a ne contacta în scris prin mijloacele de comunicare indicate mai jos.

#### 5) **Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor Moldcell**

Moldcell realizează anumite prelucrări cu scopul de a menține securitatea rețelelor, de a depista și a preveni fraudele la activarea și în utilizarea serviciilor noastre. Mai precis, vom monitoriza utilizarea serviciilor și a rețelelor noastre împotriva utilizărilor necorespunzătoare sau abuzive, precum și împotriva faptelor ce țin de criminalitatea informatică.

În conformitate cu legislația în vigoare și cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asimilate unei utilizări abuzive sau anormale.

Prelucrările realizate în acest scop se bazează pe obligația legală aplicabilă operatorilor de servicii de comunicații electronice de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și a serviciilor furnizate publicului, și pe interesul legitim Moldcell de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni și de a raporta orice utilizare frauduloasă sau abuzivă a serviciilor și de a preveni riscul de pierderi financiare generat de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri prin utilizarea frauduloasă sau abuzivă a serviciului).

#### 6) **Emiterea facturilor și plata acestora**

La intervalul de timp agreed prin contract, vom utiliza datele de consum pentru calcularea valorii sumelor de facturat și datele de contact în vederea transmiterii facturii pentru serviciile și produsele furnizate. La solicitarea Dumneavoastră expresă putem emite și factura detaliată care conține desfășurătorul convorbirilor telefonice. De asemenea, atunci când veți efectua plata acestor facturi vom prelucra și date cu caracter personal rezultate din procesarea plăților.

Totodată va avea loc prelucrarea metadatelor necesare pentru facturare, calcularea plăților de interconectare (tarife de terminare a apelurilor la puncte mobile/fixe), Roaming, etc.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului cu Dumneavoastră și pentru îndeplinirea obligațiilor legale prevăzute de legislația fiscală.

#### 7) **Recuperarea debitelor restante**

În cazul în care nu V-ați achitat la termen toate obligațiile de plată, Moldcell va încerca în primă fază să Vă contacteze în vederea identificării unei modalități de stingere a acestor obligații. Însă, în cazul în care sumele de plată nu sunt achitate, ne rezervăm dreptul de a utiliza companii specializate în recuperarea debitelor restante.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesul legitim Moldcell de a colecta debitele restante.

### **(iii) Prelucrări post-contractuale**

#### **1) Arhivarea documentelor**

După încetarea contractului, Moldcell va arhiva documentele rezultate din relația contractuală cu Dumneavoastră care pot conține date cu caracter personal și le va păstra conform termenelor prezentate în secțiunea de mai jos.

Arhivarea documentelor se realizează în vederea îndeplinirii obligațiilor legale la care este supus Moldcell.

#### **2) Cesiunea creanțelor**

În cazul în care la încetarea contractului nu ați achitat toate obligațiile de plată și procesul de colectare a debitelor restante nu a avut succes, Moldcell va putea cesiona creanțele către companiile specializate. În acest caz, Moldcell va transfera toate informațiile relevante către cesionarul creanței.

Aceste prelucrări se întemeiază pe interesul legitim Moldcell de a recupera sumele facturate și prejudiciile cauzate de neplata facturilor.

#### **3) Transmiterea datelor către biroul istoriilor de credit**

Moldcell va transmite către biroul istoriilor de credit informații despre comportamentul clienților care nu își îndeplinesc obligațiile de plată. Întrucât baza de date a birourilor istoriilor de credit este gestionată în comun cu mai mulți furnizori de informații, aceste date vor putea fi vizualizate atunci când veți solicita încheierea unui contract cu aceștia.

Dreptul la ștergere poate fi exercitat doar după plata prejudiciilor sau a sumelor restante față de Moldcell.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a preveni fraudele și de a-și proteja interesele financiare.

### **(iv) Scopuri conexe pentru care Moldcell va prelucra datele Dumneavoastră**

#### **1) Marketing direct**

Vom folosi datele Dumneavoastră cu caracter personal în activitățile realizate cu scopul promovării imaginii noastre sau a produselor și serviciilor comercializate de Moldcell. De asemenea, dacă ne indicați datele de contact ale altui reprezentant, declarați că i-ați adus la cunoștință în prealabil conținutul acestei notificări, iar acesta înțelege scopurile în care îi vor fi prelucrate datele, este de acord și nu se opune acestor prelucrări.

Pentru acest scop avem în vedere următoarele operațiuni de prelucrare:

##### **(A) Crearea unui profil cu privire la preferințele Dumneavoastră**

Pentru a Vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului Dumneavoastră, Moldcell va analiza comportamentul de client cu scopul de a înțelege mai bine preferințele Dumneavoastră și de a Vă personaliza ofertele și produsele pe baza unui profil de client. Mecanismul utilizat pentru crearea de profiluri utilizează date precum:

(a) date de identificare;

(b) date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, etc.);

(c) date privind dispozitivul Dumneavoastră;

(d) date de consum; sau

(e) date cu privire la comportamentul Dumneavoastră de client Moldcell (precum serviciile anterior contractate, valoarea acestora, etc.).

Crearea unui profil cu privire la preferințele Dumneavoastră se bazează pe interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor Dumneavoastră și de a eficientiza activitatea de marketing. Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări

se efectuează cu respectarea drepturilor și libertăților Dumneavoastră și că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra Dumneavoastră și nici nu Vă afectează similar într-o măsură semnificativă.

### **(B) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile Moldcell**

Vrem să Vă comunicăm cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele și serviciile Moldcell. În acest sens, Vă putem trimite mesaje conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții. Pentru a Vă pune la dispoziție informații de interes, ne vom raporta la profilul Dumneavoastră de client, acolo unde este cazul, pentru a Vă trimite oferte adaptate nevoilor Dumneavoastră. Comunicările comerciale vor ajunge la Dumneavoastră pe mai multe canale de comunicare, după cum urmează:

- Vom trimite comunicări realizate prin sisteme automate de apelare și comunicare care nu necesită intervenția unui operator uman (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonice prin mesaje înregistrate/mobile push/webpush/mesaje receiver TV (STB)/etc.) doar dacă v-ați exprimat în prealabil consimțământul în acest sens sau pe baza interesului legitim Moldcell, unde este cazul.
- Apelurile realizate prin agenții de vânzare Moldcell, operatori umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie) se vor realiza pe baza interesului legitim Moldcell de a promova imaginea, produsele și serviciile Moldcell, dar și de a Vă informa despre noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Moldcell.
- Campaniile de promovare realizate pe platformele unor terți unde sunteți membru, de ex. publicitate pe platformele de socializare, implică transmiterea numărului de telefon sau a adresei de e-mail către deținătorul platformei care va particulariza spațiul de publicitate cu produsele și serviciile Moldcell; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe interesul legitim Moldcell de a promova imaginea, produsele și serviciile Moldcell, dar și de a Vă comunica noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Moldcell, iar afișarea publicității pe platformă se realizează conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale deținătorilor lor, în calitate de operatori independenți.

### **(C) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii Moldcell**

Acest tip de comunicări comerciale se bazează doar pe consimțământul Dumneavoastră, atât timp cât sunteți interesat/ă sau vreți să beneficiați de oferte cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii Moldcell din industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.); industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități); industria auto; industria aviației; industria energiei (electricitate și gaz); industria turismului și a ospitalității: hoteluri, restaurante, cafenele (HORECA). Ca urmare, dacă V-ați dat consimțământul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, Moldcell va intermedia transmiterea acestor mesaje comerciale ale partenerilor săi pentru ca aceștia să Vă contacteze în mod direct.

!!! Consimțământul acordat în scop de marketing direct poate fi retras oricând. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar dacă V-ați retras consimțământul pentru comunicări comerciale, vom putea să prelucrăm datele Dumneavoastră în scopurile de marketing direct ce se bazează pe interesul legitim Moldcell. Ca urmare, dacă Vă doriți ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, Vă rugăm să ne specificați în mod expres dorința Dumneavoastră de a Vă opune și cu privire la acestea prin aceeași cerere de retragere a consimțământului sau printr-o solicitare separată transmisă conform secțiunii de mai jos.

## **2) Includerea automată în concursuri și tombola**

Periodic, Moldcell organizează concursuri și tombola în care Vă putem include în mod

automat. De exemplu, astfel de acțiuni promoționale ar putea fi generate de activarea unui cont în aplicația My Moldcell sau reîncărcarea unui număr preplătit. De obicei, atunci când sunteți inclus într-un astfel de eveniment, Moldcell se va asigura că Vă informează în mod corespunzător.

Includerea Dumneavoastră în concursurile și tombolarele organizate de Moldcell se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe interesul legitim de a fideliza clienții Moldcell.

3) **Îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor noastre**

Analizăm modul în care utilizați și interacționați cu produsele și serviciile noastre pentru a analiza experiența Dumneavoastră și pentru a afla unde și cum ne putem îmbunătăți serviciile și produsele. Analizele noastre se pot realiza într-un mod direct, prin contactarea Dumneavoastră, pentru a Vă solicita opinia, de ex. prin intermediul sondajelor sau studiilor de piață, dar și într-un mod indirect prin care analizăm informațiile din sistemele noastre IT cu privire la felul în care sunt utilizate serviciile și produsele în rețeaua Moldcell. De exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de vârf astfel încât să ne asigurăm că rețelele sunt dimensionate corect și există alocate suficiente resurse de trafic. Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale Moldcell de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre și de a le îmbunătăți prin raportare la experiențele avute de Dumneavoastră.

4) **Efectuarea de testări ale sistemelor IT**

Pentru îmbunătățirea activității noastre, Moldcell investește în mod constant în dezvoltarea sistemelor sale IT, iar înainte de implementarea noilor soluții IT, este necesar să realizăm anumite testări pentru a ne asigura că nu vor exista erori. În cadrul acestor testări, vor fi uneori utilizate și bazele de date în care deținem date cu caracter personal.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale Moldcell de a identifica potențiale vulnerabilități sau neajunsuri ale soluțiilor IT și de a evita unele potențiale erori ale acestora.

5) **Supravegherea video din motive de securitate**

Atât în sediile centrale Moldcell, cât și în magazinele directe Moldcell sunt instalate sisteme de supraveghere video pentru a preveni fraude/incidente, pentru protejarea proprietății și pentru asigurarea securității. Această prelucrare constituie un interes legitim al companiei Moldcell.

6) **Anonimizarea și pseudonimizarea datelor**

Pentru a minimiza impactul asupra drepturilor și libertăților persoanelor în legătură cu viața privată a acestora, vom încerca pe cât posibil să utilizăm date anonimizate sau pseudonimizate în operațiunile noastre de prelucrare.

Astfel, pentru anumite scopuri vom ascunde sau vom șterge informațiile care duc la identificarea Dumneavoastră, de exemplu pentru testarea sistemelor IT sau pentru analizele de performanță a rețelelor noastre.

Prelucrările realizate în vederea anonimizării sau pseudonimizării datelor se vor întemeia pe interesele legitime ale Moldcell de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.

7) **Audit și analize legale**

Pentru a ne asigura că ne desfășurăm activitatea conform unor standarde ridicate, Moldcell realizează în mod constant audituri sau analize legale cu scopul de a verifica respectarea procedurilor sau pentru a îmbunătăți modul nostru de lucru.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale Moldcell de a avea un control mai bun și de a aduce îmbunătățiri proceselor interne.

8) **Raportări către autorități**

În conformitate cu obligațiile legale ce ne revin, vom transmite date cu caracter personal către autorități sau instituții publice ce ne solicită aceste informații. Un exemplu de astfel de raportare este furnizarea de informații pentru Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență („112”).

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale prevăzute de legislația aplicabilă.

**9) Litigii și investigații**

În cazul unor litigii sau investigații în care putem fi implicați, vom prelucra date cu caracter personal cu scopul de a ne apăra drepturile sau pentru a proteja interesele clienților noștri. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale impuse de lege și pe interesul nostru legitim de a soluționa litigiile sau investigațiile în care suntem implicați.

**10) Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare**

În măsura în care Moldcell va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, datele Dumneavoastră vor fi făcute disponibile către entitățile implicate în negocierea, planificarea și implementarea acestor proceduri.

Transformarea unei societăți (prin achiziție sau fuziune) de obicei nu afectează obligațiile contractuale asumate în prealabil. Ca urmare, orice consimțământ dat anterior către Moldcell, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procedurile de reorganizare sau vânzare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale Moldcell și/sau ale entității parte la tranzacție de a identifica, planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date.

**11) Semnalarea neregulilor - raportarea presupuselor încălcări ale legislației sau ale politicilor companiei prin intermediul adresei electronice: [whistleblowing@moldcell.md](mailto:whistleblowing@moldcell.md)**

Orice client sau angajat al companiei Moldcell care suspectează încălcări ale Codului de Etică și Conduită, a politicilor companiei sau a reglementărilor legale, poate să aducă la cunoștință situația în cauză Ofițerului de Etică și Conformitate prin intermediul adresei electronice: [whistleblowing@moldcell.md](mailto:whistleblowing@moldcell.md), care este disponibilă pe paginile web interne și externe ale companiei. Moldcell interzice în mod expres orice formă de represalii pentru persoanele care raportează.

În contextul acestei prelucrări în scop de conformitatea și operarea încălcărilor, Moldcell se bazează pe interesul legitim.

## **CATEGORIILE DE DESTINATARI CĂRORA LE SUNT COMUNICATE SAU TRANSFERATE DATELE CU CARACTER PERSONAL**

Moldcell poate comunica sau transfera datele cu caracter personal ale Dumneavoastră în condițiile în care acest lucru este necesar pentru furnizarea serviciilor sau executarea contractului, pentru a asigura un interes legitim Moldcell sau pentru îndeplinirea unei obligații legale.

Datele cu caracter personal nu vor fi comunicate către alte persoane decât în măsura în care acest lucru este necesar pentru îndeplinirea scopurilor precizate mai sus și în condiții de confidențialitate și acces limitat. Prin urmare, datele pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- Companiei mamă din Grupul CG Corp Global din care face parte Moldcell (de exemplu în scop de audit)
- Parteneri Moldcell din alte industrii cu care colaborăm pentru transmiterea de comunicări comerciale
- Furnizori de servicii și produse comercializate sau distribuite de Moldcell
- Furnizori de servicii call-center și asistență clienți
- Alți furnizori de servicii/rețele de comunicații electronice (de exemplu pentru interconectare sau când utilizați serviciile în roaming)
- Integratori de servicii cu valoare adăugată
- Bănci și procesatori de plăți
- Agenții de recuperare a creanțelor și entități cesionare de creanțe

- Companii care oferă servicii de poștă/curierat
- Furnizori de servicii IT (Furnizori de software și/sau echipamente)
- Subcontractori ai Moldcell (Furnizori de servicii/rețele de comunicații electronice subcontractați de Moldcell)
- Consultanți externi, precum avocați, auditori, experți, etc.
- Parteneri/dealeri/distribuitori Moldcell care comercializează produse și servicii în numele Moldcell
- Agenții de publicitate (de exemplu pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societăți de sondare și cercetare de piață
- Furnizori de servicii de plată
- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, atunci când am identificat o fraudă
- Birouri a istoriilor de credit, atunci când nu sunt achitate debite restante
- Autorități publice care au dreptul legal de a solicita informații, precum Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova (ANRCETI), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova, Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, instanțe de judecată sau arbitrale, precum și autorități competente să cerceteze săvârșirea de fapte penale, dar mereu în conformitate cu situația concretă creată.
- Registrul Public al Abonaților. Am putea partaja datele Dumneavoastră personale, cu consimțământul Dumneavoastră (numele, numărul de telefon, adresa), pentru a fi publicate în registrul public (registrul on-line sau catalogul numerelor de telefon), în conformitate cu legislația aplicabilă. Noi respectăm dreptul Dumneavoastră de a interzice publicarea datelor Dumneavoastră personale în Registrul Public al Abonaților.
- Totodată, e posibil să partajăm datele Dumneavoastră personale în cazul unui transfer antreprenorial (în contextul unei fuziuni, achiziții, vânzări a activelor companiei Moldcell sau a trecerii serviciilor către o altă companie).

De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, Moldcell se va îngriji să nu furnizeze mai multe date decât sunt necesare pentru îndeplinirea scopului și se va asigura să reglementeze contractual obligațiile privind protecția datelor în sarcina destinatarilor care primesc datele Dumneavoastră, astfel încât aceste părți terțe nu vor utiliza datele Dumneavoastră personale în alt scop decât cel de a presta serviciul asupra căruia am convenit.

Dacă pentru aducerea la îndeplinire a contractului, colaborarea noastră cu diverși furnizori implică necesitatea transferului datelor cu caracter personal către companiile destinate ce prelucrează date cu caracter personal în afara Republicii Moldova, Moldcell se va asigura că transferul datelor Dumneavoastră va fi însoțit de garanții corespunzătoare pentru a le proteja, cum ar fi:

- transferul de date cu caracter personal către un stat terț poate avea loc numai dacă statul către care se intenționează transferul asigură un nivel de protecție adecvat;
- încheierea Contractului standard pentru transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal către statele care nu asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal aprobat de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova;
- impunerea unor garanții suplimentare stabilite printr-o reglementare contractuală exigentă și prin impunerea unor măsuri suplimentare de securitate în prelucrarea datelor cu caracter personal pentru a determina un nivel adecvat de protecție;
- cât și conformarea cu cerințele legale privind transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal.

Dacă Vă interesează mai multe informații despre garanțiile luate de Moldcell pentru a asigura protecția datelor Dumneavoastră cu caracter personal, atunci când transferă datele către țări terțe, Vă rugăm să ne scrieți la adresa de e-mail: [datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md).

## **MĂSURILE DE SECURITATE ADOPTATE DE CĂTRE MOLDCELL PENTRU A VĂ PROTEJA DATELE**

Moldcell acordă o importanță deosebită protecției datelor Dumneavoastră 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.

Securitatea informațională și garantarea protecției informației este crucială pentru noi. Măsurile noastre de securitate se referă la protecția personalului, informației, infrastructurii TI, a rețelelor interne și publice, a clădirilor în care se află oficiile și a instalațiilor tehnice. 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 în conformitate cu principiile din politica generală de securitate („nevoia de a ști”, „nevoia de a vedea” etc.);
- 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 soluții tehnice pentru asigurarea disponibilității datelor cu caracter personal în sistemele informatice utilizate;
- Criptarea comunicărilor ce conțin date cu caracter personal;
- Minimizarea și anonimizarea datelor personale, când este cazul;
- Stocarea pe medii securizate etc.

Scopul măsurilor noastre de securitate este de a echilibra expunerea la riscuri, valoarea comercială, tehnologiile disponibile, vulnerabilitățile și amenințările cu scopul de a corespunde legislației și reglementărilor aplicabile, precum și cu solicitările contractuale.

Pentru mai multe informații cu privire la măsurile pe care Moldcell le aplică pentru a proteja datele personale prelucrate, Vă rugăm să consultați Politica de confidențialitate, Politica de securitate de pe site-ul: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md).

## **PERIOADA DE STOCARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Datele Dumneavoastră cu caracter personal sunt stocate doar pe perioada necesară efectuării tuturor procedurilor întreprinse pentru susținerea activităților din cadrul companiei Moldcell, la care se pot adăuga termene neexcesive, stabilite de lege sau conform politicilor de retenție stabilite. Politica noastră este de a nu păstra date cu caracter personal mai mult decât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor urmărite. Ca regula generală, Moldcell prelucrează datele Dumneavoastră cu caracter personal:

- (i) pe toată perioada executării Contractului;
- (ii) ulterior încetării Contractului, pentru o perioadă de 3 ani (echivalentul termenului general de prescripție);
- (iii) ulterior expirării perioadei de 3 ani, în cazul în care păstrarea datelor personale colectate este necesară în conformitate cu legislația aplicabilă în domeniu (ex. reglementările financiar-contabile), 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 Dumneavoastră exprimat, 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 Moldcell.

Dacă ne contactați ulterior încetării contractului cu o solicitare sau reclamație, răspunsul și documentația aferentă vor fi păstrate pentru o perioadă de 3 ani, ce va curge independent de termenele de mai sus.

Datele cu caracter personal vor fi păstrate pentru o perioadă suplimentară, dacă există un interes legitim, avut în vedere cu scopul de a ne proteja drepturile și interesele în cadrul unor litigii, investigații sau reclamații.

De asemenea, în situația în care Vă opuneți la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul personalizării contului Dumneavoastră, precizăm că acestea vor fi prelucrate în continuare, în mod limitat, doar pentru a fi furnizate autorităților și instituțiilor publice, ca urmare a obligațiilor ce ne revin.

Păstrarea datelor anonimizate nu este reglementată de asemenea limitări sau cerințe.

## **DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ ȘI MODUL DE EXERCITARE AL ACESTORA CU PRIVIRE LA DATELE CU CARACTER PERSONAL**

Pe lângă promisiunea făcută privind protecția datelor Dumneavoastră, vrem să Vă asigurăm că Dumneavoastră beneficiați și de drepturi 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 Moldcell, de a obține confirmarea faptului că prelucrează sau nu datele Dumneavoastră, dacă răspunsurile la întrebările cu ajutorul cărora se colectează datele sunt obligatorii sau voluntare, precum și consecințele posibile ale refuzului de a răspunde;
- **Dreptul de acces** la datele Dumneavoastră 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 Dumneavoastră, 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 Vă retrageți consimțământul sau în alte cazuri prevăzute în mod expres de legislația în domeniu, după expirarea perioadei de retenție. Respectând pe deplin dreptul Dumneavoastră la viață privată și prevederile legale în materie, în unele situații este posibil să nu putem da curs unei solicitări de ștergere, întrucât este necesar să prelucrăm acele date cu caracter personal în continuare, conform cerințelor legale.
- **Dreptul de opoziție** la prelucrarea datelor cu caracter personal, în orice moment, în mod gratuit în anumite situații permise de lege (de exemplu atunci când prelucrarea datelor personale are ca temei, interesul legitim Moldcell), Moldcell va dispune încetarea operațiunilor de prelucrare, cu excepția cazului în care interesul nostru prevalează.
- Dreptul de a solicita un număr de telefon confidențial și ca informația Dumneavoastră personală să nu figureze în Registrul Publice al Abonaților;
- **Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată**, inclusiv crearea de profiluri, și care produce efecte juridice sau care afectează într-o măsură semnificativă. Dumneavoastră aveți posibilitatea de a Vă exprima punctul de vedere, de a solicita intervenția unui operator uman, precum și posibilitatea de a contesta o astfel de decizie;
- Moldcell va depune toate eforturile și încurajează dialogul în vederea rezolvării solicitărilor Dumneavoastră. Cu toate acestea, aveți **dreptul de a depune o plângere** la adresa Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal din Republica Moldova, dacă considerați că prelucrarea datelor Dumneavoastră cu caracter personal de către Moldcell încalcă prevederile legale din domeniul protecției datelor cu caracter personal (<https://datepersonale.md/about/contacts/>);



- **Dreptul de a Vă adresa justiției.**

Pentru exercitarea acestor drepturi puteți înainta către Moldcell o cerere scrisă, datată și semnată, la sediul Moldcell, în magazinele proprii (lista actualizată a magazinelor Moldcell poate fi găsită pe acest link: <https://www.moldcell.md/rom/private/asistenta/moldcell-offices>), prin formularea unei solicitări scrise la adresa de e-mail: [moldcell@moldcell.md](mailto:moldcell@moldcell.md), prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor la adresa de e-mail: [datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md), printr-o solicitare verbală înregistrată în Call Center apelând tel. 444 sau 022 444 444 sau alte date de contact, care le găsiți pe acest link: <https://www.moldcell.md/rom/private/asistenta/contacte>.

## **Prelucrarea datelor cu caracter personal și/sau în baza consimțământului**

Atunci când prelucrarea se bazează pe consimțământul Dumneavoastră, aveți dreptul de a Vă retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia. Astfel, puteți modifica sau elimina consimțământul în orice moment, și vom acționa imediat în consecință, cu excepția cazului în care există un motiv legal sau un interes legitim pentru a nu face acest lucru.

Retragerea consimțământului pentru utilizarea datelor personale în scop de marketing și pentru comercializarea produselor și/sau serviciilor Moldcell, dezvoltate de Moldcell în mod independent sau împreună cu partenerii săi comerciali, poate avea loc în orice moment.

## **Drepturile referitoare la protecția datelor copiilor**

Moldcell nu oferă servicii în mod direct copiilor sub 18 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 18 ani pentru prestarea serviciilor Moldcell, vom solicita expres acordul părinților în acest sens și vom lua măsuri de securitate adecvate acestei categorii de persoane.

Compania Moldcell depune eforturi semnificative pentru a asigura și a verifica faptul că părinții sau tutorele copilului să fie consimțit asupra procesării autorizate a datelor personale, ținându-se cont de tehnologia disponibilă și riscurile de confidențialitate aferente procesării de date.

## **UNDE NE PUTEȚI CONTACTA**

În funcție de serviciile furnizate puteți să ne contactați la următoarele numere de telefon/email:

- Serviciul Suport Clienți: 444 (gratuit pentru abonații Moldcell), Fix 022 444 444 (tarif standard), Mobil (+373) 78 500 500 (tarif standard, din alte rețele);
- Serviciul Suport Internet: 443 (gratuit pentru abonații Moldcell), Fix 022 206 433 (tarif standard);
- Serviciul Clienți Corporativi: 206060, Fix 022 20 60 60 (tarif standard), Fax 022 20 65 65, email: [corporate@moldcell.md](mailto:corporate@moldcell.md);
- Asistență online: email: [moldcell@moldcell.md](mailto:moldcell@moldcell.md);
- Asistență Magazin Online: chat, Mobil (+373) 78 000 444 ((gratuit pentru abonații Moldcell, tarif standard din alte rețele);
- Asistență pe rețelele de socializare;
- Date de contact ale Responsabilului cu protecția datelor: [datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md)

Compania Moldcell se angajează să desfășoare o activitate responsabilă și durabilă. În cazul în care considerați că prezentul document este încălcat, ne puteți comunica această problemă prin intermediul adresei electronice: [whistleblowing@moldcell.md](mailto:whistleblowing@moldcell.md), care este un mijloc sigur și confidențial de raportare.

**Cum puteți afla despre modificările prezentei note de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de către Moldcell?**

Este posibil să fie necesară actualizarea prezentei Note informative privind prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de către Moldcell, dat fiind faptul că produsele și serviciile noastre se dezvoltă, iar noi, prin urmare, Vă îndemnăm să verificați pe site-ul nostru web ultima versiune a prezentei Note de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de către Moldcell.