

POLITICA CU PRIVIRE LA CONFIDENȚIALITATE ȘI UTILIZAREA COOKIE-URILOR

În cadrul companiei Moldcell noi recunoaștem faptul că confidențialitatea 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 prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor cu scopul de a:

- demonstra angajamentul și responsabilitatea companiei Moldcell de a proteja și respecta confidențialitatea datelor Dvs.
- explica modul în care colectăm, utilizăm și protejăm datele Dvs. personale
- prezenta modul în care datele Dvs. personale sunt colectate și utilizate, precum și drepturile pe care le aveți.

Procesarea datelor Dvs. cu caracter personal se efectuează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu regulamentele și instrucțiunile obligatorii emise de către autoritățile competente.

Prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor (ultima actualizare <28.06.2016>) se aplică în momentul în care utilizați produsele și serviciile noastre sau când vizitați website-ul nostru. Prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor nu se aplică față de website-ul sau serviciile altor companii, chiar dacă le accesați prin intermediul rețelei sau a serviciilor companiei Moldcell.

Terminologie

Înainte de a ajunge la detalii, este necesar de a defini unii termeni utilizați în prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor.

- Datele de anonimizare 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 la, accesează sau utilizează Serviciile noastre. Clientul care a încheiat un contract cu compania Moldcell se va asigura de faptul că toți utilizatorii din cadrul abonamentului său (de ex.: membrii familiei) înțeleg și sunt de acord cu prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor.
- 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 personale sunt orice informații ce vă vizează direct sau indirect ca persoană. Tipurile de date personale pe care le prelucrăm sunt descrise detaliat în cadrul documentului.
- 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 Dvs., acestea trec în categoria datelor cu caracter personal.

Cum colectăm datele personale?

Compania Moldcell oferă o gamă largă de servicii. Informațiile pe care le obținem despre Dvs. depind de serviciile pe care le utilizați sau achiziționați, de detaliile pe care le oferiți atunci când achiziționați sau vă abonați la serviciile noastre:

Noi colectăm datele personale pe care:

- Dvs. ni le oferiți atunci când, de exemplu, 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.

- Dvs. le generați atunci când utilizați un serviciu, 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).
- Noi le obținem din alte surse precum ar fi alți prestatori de servicii sau registrele cu acces public. 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.

Ce fel de date personale despre Dvs. noi colectăm?

Noi colectăm date personale ce se încadrează în următoarele categorii:

- Informații de bază, așa ca numele, prenumele și datele de contact;
- Informații demografice, așa ca vârsta, data nașterii, sexul și limba nativă;
- Informații cu privire la client, așa ca detalii cu privire la servicii și comenzi, facturare, credit, achitări, permisiuni sau restricții de marketing, contactele și înregistrările clientului apelurile către serviciul nostru de asistență pentru clienți;
- Datele generate în contextul utilizării serviciilor noastre, de ex. traficul de date aferente apelurilor și mesajelor electronice; informații despre participanții la o convorbire, durata conexiunii, protocolul transferului de date, date cu privire la localizare, date privind aparatul terminal utilizat;
- 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 mobilă;
- Datele privind identificarea și înregistrarea unui client sau utilizator, precum ID-ul și parola utilizatorului necesare pentru gestionarea certificatelor mobile;
- Alte date colectate în baza acordului Dvs. și prezentate detaliat în momentul în care vă este solicitat acordul;

Compania Moldcell procesează datele personale ale copiilor doar în cazuri justificate de circumstanțe și în limita legii aplicabile. Compania Moldcell depune eforturi semnificative pentru a asigura și a verifica faptul ca părinții sau tutorele copilului să fi consimțit asupra procesării autorizate a datelor personale, ținându-se cont de tehnologia disponibilă și riscurile de confidențialitate aferente procesării de date.

Cum utilizăm datele Dvs. personale?

Compania Moldcell colectează și utilizează datele personale în scopuri operaționale, pentru prestarea unor servicii eficiente de asistență, pentru desfășurarea activităților comerciale relevante, inclusiv procesarea datelor anonimizate.

Înainte de toate, noi colectăm datele Dvs. personale doar după obținerea acordului Dvs. în acest sens; totuși, procesarea datelor cu caracter personale poate fi generată de unele cerințe legale sau de necesitatea de a vă presta servicii.

Compania Moldcell procesează datele Dvs. personale în scopurile enumerate mai jos:

- Prestarea de servicii: noi procesăm datele personale cu scopul de a vă presta servicii. Astfel, datele Dvs. sunt procesate pentru prestarea serviciilor de comunicații electronice (pentru a transmite un apel, mesaj textual sau electronic către destinatar). Totodată, prestarea serviciilor necesită procesarea datelor personale pentru identificarea clienților sau a utilizatorilor, procesarea și livrarea comenzilor, facturarea serviciilor, controlul creditului, colectarea datoriilor, serviciul de asistență, pentru soluționarea tuturor deficiențelor sau a incidentelor sau pentru gestionarea reclamațiilor. Noi utilizăm datele personale în cadrul comunicării cu clienții (atunci când expediem notificări cu privire la servicii sau contactăm clienții pentru a soluționa problemele legate de serviciile noastre).
- Dezvoltare și analiză: noi procesăm datele personale pentru scopurile interne ale companiei Moldcell de dezvoltare generală și de management al activității și serviciilor noastre, precum și a proceselor conexe. De asemenea, procesăm datele personale pentru o mai bună înțelegere a necesităților Dvs. în calitate de client. S-ar putea să utilizăm datele cu privire la trafic pentru perfecționarea unui serviciu de comunicare, precum ar fi optimizarea operațiilor rețelelor de comunicații electronice. S-ar putea să compilăm statisticile pentru perfecționarea serviciilor noastre sau pentru alte necesități de analiză. S-ar putea să clasificăm clienții noștri în funcție de facturare, volumele de date, vechimea clientului sau în funcție de criterii externe de clasificare (pot fi elaborate rapoarte despre modul în care diferitele grupuri de utilizatori utilizează serviciile de comunicare sau despre modul în care rezidența sau vârsta clientului afectează utilizarea serviciilor).

- Vânzări și marketing: noi procesăm și utilizăm atât datele anonimizate, cât și pe cele personale în scopuri de marketing și de formare a grupurilor-țintă de marketing, în conformitate cu legislația aplicabilă. Am putea utiliza datele personale pentru personalizarea și adaptarea serviciilor (oferirea de recomandări cu privire la serviciile noastre). Am putea utiliza datele personale, în limita permisă de lege, pentru marketing-ul aferent produselor și serviciilor noastre și ale partenerilor noștri de afaceri, pentru marketingul direct sau studii de piață, sau pentru desfășurarea unor sondaje de satisfacție.
- Securitatea informației și utilizarea frauduloasă a serviciilor: am putea utiliza datele personale și datele privind traficul pentru a asigura securitatea informațională a tuturor serviciilor și rețelelor noastre de comunicare. Am putea, de asemenea, utiliza datele personale pentru a depista sau preveni exploatarea frauduloasă a serviciilor noastre (de exemplu, în situațiile în care serviciile noastre de comunicare u contra plată au fost utilizate gratis).
- Respectarea legislației: noi procesăm datele cu caracter personal pentru a îndeplini obligațiile legale (cu privire la contabilitate, de exemplu) sau pentru a oferi informații autorităților competente, atunci când acestea sunt solicitate prin lege.
- Verificarea, în baza de date, de către Funizor (Moldcell), alți Furnizori de servicii de comunicații electronice, de către contractanții acestora, a autenticității /solvabilității clientului (în cazurile de credite nerambursate). Utilizarea datelor personale se efectuează la semnarea Contractului, pe durata valabilității Contractului, cât și pe durata în care clientul figurează ca debitor în fața Funizorului și /sau a altor terțe-părți cesionare;
- Asigurarea respectării obligațiilor contractuale asumate de către Abonat, prin transmiterea de date personale entităților autorizate de compania Moldcell să asigure colectarea datoriilor, scopul fiind recuperarea datoriilor de la debitorii companiei Moldcell;
- Alte scopuri pentru care v-ați exprimat acordul: Am putea procesa datele Dvs. personale în orice alt scop asupra căruia v-ați exprimat acordul.

În toate cazurile descrise mai sus, noi procesăm datele personale și cele cu privire la trafic doar în limita necesarului, ținând mereu cont de protejarea confidențialității informațiilor Dvs. personale.

Compania Moldcell va utiliza datele Dvs. personale doar în strictă conformitate cu scopul pentru care au fost obținute. Am putea combina datele colectate în legătură cu diferitele Servicii, cu condiția ca datele să fi fost colectate pentru același scop. Noi nu utilizăm niciodată datele personale într-o manieră ce nu corespunde scopului definit.

Cum protejăm datele Dvs.?

Protejarea datelor Dvs. personale este de o importanță prioritară pentru noi.

Compania Moldcell lucrează continuu asupra protejării intereselor clienților săi. 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. O atenție deosebită este acordată informației precum datele Dvs. personale.

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.

Securitatea informațională și garantarea protecției informației este crucială pentru noi. Noi facem tot posibilul pentru a implementa măsuri de securitate care să asigure un nivel adecvat de protejare a datelor clienților și să prevină și detecteze orice divulgare a datelor personale părților terțe.

Cu cine partajăm datele Dvs.?

Este posibil ca noi să partajăm datele Dvs. cu:

- Companiile grupului TeliaSonera, în limitele permise de legislația în vigoare. Filialele noastre pot utiliza informația Dvs. în scopurile descrise în prezentul document, inclusiv pentru a vă prezenta și vinde produsele și serviciile.
- Subcontractorii („procesorii de date”) care lucrează pentru noi și procesează datele Dvs. în numele companiei Moldcell. Aceste părți terțe nu au dreptul să utilizeze datele Dvs. personale în alt scop decât cel de a presta serviciul asupra căruia am convenit. Atunci când recurgem la serviciile subcontractorilor, întreprindem toate măsurile pentru ca aceștia din urmă să acționeze în conformitate cu prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor.

- Companiile ce prestează aceste servicii pot fi amplasate în afara Republicii Moldova, UE sau a Zonei Economice Europene. Chiar dacă recurgem la asemenea transferuri de date, noi întreprindem toate măsurile necesare, în conformitate cu legislația aplicabilă, pentru a asigura protejarea permanentă a dreptului Dvs. la confidențialitatea datelor personale.
- Serviciul de registre. Am putea partaja datele Dvs. personale, cu consimțământul Dvs. (numele, numărul de telefon, adresa), pentru a fi publicate în serviciul de registre publice (registrele on-line sau catalogul numerelor de telefon), în conformitate cu legislația aplicabilă. Noi respectăm dreptul Dvs. de a interzice publicarea datelor Dvs. personale în serviciul de registre.
- Alți Furnizori de comunicații electronice sau prestatori care vă prestează servicii (facturare, investigarea fraudelor sau a erorilor).

Atunci când părăsiți rețeaua noastră și utilizați serviciile de roaming, prestate de către un alt Furnizor (Operator) atunci când călătoriți peste hotare, operatorii în cauză pot colecta și utiliza datele Dvs. personale, precum și să obțină date de la compania Moldcell. În acest caz, procesarea și colectarea datelor va fi supusă termenilor și condițiilor operatorului parte terță. Prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor nu va fi aplicabilă. Vă îndemnăm să vă informați despre regulile de confidențialitate a operatorilor dați.

- Alte părți, care au obținut acordul Dvs., în legătură cu prestarea unui anumit serviciu.

Totodată, e posibil să partajăm datele Dvs. personale:

- În cadrul unui proces de judecată sau la solicitarea unei autorități competente, cu scopul de a corespunde legislației aplicabile sau a unei încheieri judecătorești, sau în contextul unui proces de judecată.

Totodată, putem divulga datele personale autorităților competente (organelor de poliție sau serviciilor de urgență), când acestea sunt cerute prin lege, dar mereu în conformitate cu situația concretă creată.

- Dacă este cerut prin lege.
- În cazul unui transfer antreprenorial (în contextul unei fuziuni, achiziții, vânzări a activelor companiei Moldcell sau a trecerii serviciilor către o altă companie).

Totodată, e posibil să procesăm datele anonimizate sau agregate, care nu vă identifică ca persoană. Asemenea date pot fi partajate pentru alte scopuri și în favoarea altor părți.

Cât timp sunt păstrate datele Dvs. personale?

Vom păstra datele Dvs. personale atât timp cât este necesar pentru a realiza scopurile menționate în prezentul document, cu excepția cazului în care o păstrare mai îndelungată este cerută sau autorizată prin legea aplicabilă. Păstrarea datelor anonimizate nu este reglementată de asemenea limitări sau cerințe.

Noi tindem să nu stocăm informații învechite sau inutile, și să asigurăm actualizarea corectă a datelor personale și nu doar despre client.

CUM UTILIZĂM TEHNICILE COOKIES?

Asemenea multor altor site-uri web, noi utilizăm tehnicile cookies. Cookies-urile ne ajută să determinăm cele mai populare rubrici ale site-urilor și paginilor noastre web, și frecvența accesării acestora. Informația rezultată este utilizată pentru prestarea, perfecționarea și analiza serviciilor.

Cookies-urile pot fi dezactivate din setările motorului de căutare. Dorim să va atragem atenția asupra faptului că, în unele cazuri, cookies-urile pot reduce viteza de reacționare a motorului de căutare și funcționalitatea acestuia sau împiedica accesul către unele site-uri web.

Informația câpătată prin utilizarea cookies-urilor este utilizată preponderent pentru:

- Cookies-urile funcționale și prestarea de servicii: cookies-urile sunt foarte importante pentru funcționarea site-ului nostru web și pentru serviciile noastre electronice, deoarece acestea asigură o experiență de navigare plăcută. De exemplu, la alegerea utilizatorului, acesta poate să nu introducă numele de utilizator, parola și alte opțiuni de personalizare la fiecare autentificare în sistem.
- Perfecționarea Serviciului: prin monitorizarea utilizării cookies-urilor, noi putem îmbunătăți funcționarea site-ului nostru web și a serviciilor noastre electronice. Noi primim informații cu privire la cele mai populare rubrici ale site-ului nostru web, la site-urile

web accesate prin intermediul site-ului nostru, de la care site-uri web ajung la site-ul nostru și cât de mult timp petrec utilizatorii pe site-ul nostru web.

- Analiza utilizării: noi utilizăm cookies-urile pentru a compila statistici cu privire la numărul de vizitatori ai paginilor noastre web și pentru a evalua eficiența publicității. Noi putem colecta informații din emailurile promoționale și din buletinele informative pentru a afla dacă mesajele au fost deschise, citite, accesate.
- Orientarea marketingului spre o anumită țintă: prin intermediul cookies-urilor noi putem colecta informații pentru a oferi publicitate sau conținut pentru un anumit motor de căutare, prin crearea diferitor grupuri-țintă.
- Pentru a păstra în coș produsele pe care le adăugați atunci când faceți cumpărături online pe site-ul web al companiei Moldcell.
- Chat-ul online cu reprezentanții companiei Moldcell.
- În limita prevăzută de lege, noi putem combina informația primită prin intermediul cookies-urilor cu informația despre alte conexțiuni pe care le-a făcut același utilizator (informații cu privire la Serviciile utilizate).

Site-ul web al companiei Moldcell conține link-uri ce trimit la website-uri, produse și servicii ale părților terțe, precum și linkuri către rețelele de socializare (Facebook etc.). serviciile sau aplicațiile părților terțe, afișate pe website-ul companiei Moldcell sunt supuse politicii de confidențialitate a părților terțe. Vă îndemnăm să vă informați despre practicile de confidențialitate ale acestor părți terțe.

Care sunt alegerile și drepturile Dvs.?

Aveți dreptul de a:

- Afla ce informații despre Dvs. am colectat și plasat spre stocare, cu excepția cazului în care legislația în vigoare prevede contrariul. Puteți verifica informația Dvs. gratuit, adresând o solicitare în acest sens companiei Moldcell.
- Solicita ca datele personale incorecte, inutile sau învechite, să fie corectate sau înlăturate.
- Accepta sau interzice utilizarea datelor Dvs. personale pentru marketingul direct sau pentru studiile de piață și sondajele de opinie.
- Solicita un număr de telefon confidențial și ca informația Dvs. personală să nu figureze serviciile de registre publice.
- Să retrageți orice consimțământ pe care i l-ați acordat. În cazul în care procedați astfel, este posibil să nu mai fim în stare de a vă presta servicii.
- În cazul în care considerați că compania Moldcell nu a respectat prezenta Politică cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor sau legislația aplicabilă, aveți dreptul de a depune o plângere la adresa companiei Moldcell sau o reclamație oficială la adresa Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal din Republica Moldova (care este autoritatea competentă pentru protecția datelor cu caracter personal în Republica Moldova).

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 utilizarea liniei gratuite "Speak-Up Line", care este un mijloc sigur și confidențial de raportare.

Cum puteți afla despre modificările prezentei mențiuni?

Este posibil să fie necesară actualizarea prezentei Politici cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor, 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 Politici cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor.

Cum ne puteți contacta?

Puteți lua legătura cu noi pe marginea prezentei Politici cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor sau a procesării datelor Dvs. personale, folosind datele de contact de mai jos.

Pentru a corespunde Legii Nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal, compania Moldcell a fost înregistrată de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova în Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal sub numărul 0000048-002 .

Informații juridice despre companie:

ÎM Moldcell SA, IDNP 10026000460273

Adresa juridică: str. Belgrad 3, MD-2060 Chișinău, Republica Moldova

Detalii de contact.

Pentru asistență on-line:

- **e-mail: moldcell@moldcell.md**

Pentru a obține o consultație gratuită prin telefon, apălați Serviciul Clientelă Moldcell:

- **la numărul 444 sau 500 (apeluri gratuite pentru abonații Moldcell) sau la numărul 78500500 (conform planului tarifar standard).**

De asemenea, vă puteți adresa la oricare reprezentanță oficială a companiei Moldcell pentru a obține asistență gratuită pe marginea prezentei Politici cu privire la Confidențialitate și utilizarea Cookie-urilor.