

## **POLITICA PRIVIND PROTECTIA DATELOR PERSONALE**

RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL va ureaza bun venit pe pagina web si va multumeste pentru interesul manifestat fata de companie, produsele si serviciile sale. Acordam atentie sporita protejarii datelor dvs. personale si ne dorim sa va simtiti in siguranta in timpul vizitarii paginilor noastre de internet si in relationarea directa, prin toate mijloacele de comunicare puse la dispozitie de catre compania noastra. Protectia vietii dvs. private - procesarea datelor personale - constituie un aspect important pentru noi, de care tinem seama in cursul desfasurarii proceselor noastre operationale. Datele personale ale vizitatorilor paginilor noastre de internet si cele colectate fizic sau prin intermediul canalelor online de la clientii si potentialii nostri clienti sunt inregistrate și procesate in siguranta, conform prevederilor legale privind protectia datelor valabile in Romania si detaliate prin Regulamentul General privind Protectia Datelor. RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL poate transmite datele personale catre producatorul auto al marcii si catre compania ITH Management Office, in calitate de operatori asociati sau persoane imputernicite. Prelucrarea datelor reprezinta operatiuni precum: colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, transmiterea, combinarea, restrictionarea, stergerea, distrugerea, arhivarea datelor cu caracter personal etc. In continuarea prezentei Politici privind prelucrarea datelor cu caracter personal se va face referire la „Client”. Prin utilizarea termenului „Client”, compania RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL intelege orice reprezentant al publicului larg, cu care compania intra in contact si nu reprezinta o limitare la persoana care a achizitionat un produs/ serviciu sau cu care exista un contract in derulare.

### **Modalitati prin care compania RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL obtine datele**

Datele sunt obtinute direct de la Client si/ sau de la un imputernicit al Clientului in momentul in care: se completeaza formulare sau documente, este accesata pagina de internet, aplicatiile online sau prin orice alte mijloace de comunicare. In plus, RMB CASA AUTO TIMISOARA poate obtine datele mentionate mai sus prin consultarea unor surse externe. Prin surse externe intelegem publicatii ale institutiilor si ale autoritatilor publice, registre si ghiduri publice, informatii pe care le-ati facut disponibile publicului prin social media, cat si pe internet. Clientul poate pune la dispozitie datele personale prin completarea unor formulare disponibile in website, prin contract, prin facturi fiscale emise acestuia, prin participarea la diverse actiuni de marketing ale companiei, in cadrul carora a completat formulare etc.

### **Temeiuri juridice in baza carora compania RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL prelucreaza datele cu caracter personal**

Compania RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL prelucreaza datele cu caracter personal in baza urmatoarelor temeiuri juridice:

- pentru executarea unui contract la care Clientul sau persoana vizata este parte (de ex.: vanzare – cumparare produse auto, furnizarea de servicii suport pentru produsele achizitionate, transmiterea de

notificari/ informari cu privire la produsul detinut) sau pentru a face demersuri pre-contractuale la cererea Clientului pentru incheierea unui contract (de ex.: efectuarea de analize preliminare, de evaluare si acceptare a Clientului).

- in baza interesului legitim al companiei RMB CASA AUTO TIMISOARA, (ex: centralizarea operatiunilor si mentinerea unei baze de date interne, analize statistice cu privire la portofoliul de clienti, analizarea si minimizarea riscurilor financiare, reputationale la care se expune compania in legatura cu punerea la dispozitie a serviciilor si produselor, furnizarea de raspunsuri la solicitarile clientilor sau ale publicului);
- in baza consimtamantului clientului, daca acesta a fost acordat (de ex.: in caz de marketing);
- in baza interesului persoanei vizate (ex: rechemari in service sau informari privind garantia produselor achizitionate).

### **Scopurile in care compania RMB CASA AUTO TIMISOARA prelucreaza datele cu caracter personal**

Scopurile pentru care RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL prelucreaza datele cu caracter personal sunt:

- furnizarea de produse si servicii, prin intermediul tuturor canalelor disponibile in acest sens
- identificarea persoanelor vizate atat in locatiile fizice ale RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL, cat si prin intermediul mijloacelor de comunicare (de ex.: telefon, e-mail, posta, internet);
- centralizarea operatiunilor si mentinerea unei baze de date interne, in care sa fie stocate informatiile cu privire la persoanele vizate, pentru a putea fi utilizate de catre departamentele si structurile SC RMB CASA AUTO TIMISOARA in activitatea acestora (de ex.: utilizarea acestor date presupune prelucrarea acestora de catre aplicatiile interne ale SC RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL, care sunt utilizate de catre departamentele relevante in desfasurarea activitatii);
- contactarea Clientului/ altei persoane vizate prin intermediul mijloacelor de comunicare cu scopul de a-i aduce la cunostinta/ notifica informatii despre produsele RMB CASA AUTO TIMISOARA contractate (de ex.: expirare termen, neindeplinire obligatii, modificare/ completare caracteristici/ costuri/ functionalitati/ beneficii produse) precum si pentru masurarea gradului de satisfactie a clientilor in raport cu marca Hyundai;
- furnizarea de servicii suport pentru solicitarile Clientului/ persoanei vizate (de ex.: informatii aditionale despre produse, actualizarea unora din datele de identificare, derularea de investigatii cu privire la disfunctionalitati ale produselor si/ sau serviciilor oferite, solutionarea cererilor, reclamatiiilor si petitiilor formulate) prin intermediul mijloacelor de comunicare (de ex.: telefon, e-mail, posta);
- crearea sau analizarea de profiluri pentru imbunatatirea produselor/ serviciilor, pentru promovarea personalizata/ generala de catre importator, retea de dealeri si/ sau alte entitati din Grupul Tiriac si/ sau de catre partenerii acestuia, pentru efectuarea altor tipuri de promovare a produselor/ serviciilor sau pentru efectuarea de activitati de marketing direct prin intermediul oricaror mijloace de comunicare (de

ex.: comunicarea prin posta, telefon, fax, e-mail, SMS a unor reclame adresate in mod direct ) in cazul in care Clientul a acceptat aceasta prin intermediul oricarei solicitari sau formular al companiei;

- realizarea de activitati de marketing sau publicitate de tip general, activitati de fidelizare a clientelei si realizarea de sondaje (online, postal sau telefonic);
- identificarea situatiilor in care utilizatorii de retele sociale sunt clienti ai companiei RMB CASA AUTO TIMISOARA SRL in vederea efectuarii de marketing personalizat, conform optiunii Clientului exprimate prin formulare ale/ emise de companie;
- analiza comportamentului Clientului/ oricarei persoane care acceseaza site-ul, prin folosirea de cookies atat ale companiei, cat si ale tertilor, cu scopul de a furniza un continut general sau particularizat, oferte adaptate intereselor utilizatorilor;
- pentru programe de loialitate constand in oferirea unor avantaje, reduceri, discounturi pentru recompensarea fidelitatii clientului;
- efectuarea de analize interne (incluzand analize statistice) atat cu privire la produse/ servicii, cat si cu privire la portofoliul de clienti, pentru imbunatatirea si dezvoltarea de produse/ servicii, precum si efectuarea de studii si analize de piata cu privire la produsele/ serviciile companiei, dar si pentru imbunatatirea si dezvoltarea produselor/ serviciilor;
- dezvoltarea unor modele de eficientizare a felului in care opereaza intreaga retea autorizata ce reprezinta marca Hyundai; • crearea de scheme de comisionare pentru reprezentantii fortei de vanzari, precum si calcularea comisioanelor la care sunt indreptatiti reprezentantii fortei de vanzari ca urmare a activitatii prestate;
- efectuarea unor activitati de colectare debite si/ sau recuperare creante sau de gestionare a unor astfel de activitati;
- arhivarea atat in format fizic, cat si electronic a documentelor, realizarea de servicii de registratura a corespondentei adresate companiei si expediata de catre companie, precum si realizarea de activitati de curierat;
- solutionarea litigiilor, investigatiilor sau oricaror altor petitii/ plangeri/ solicitari la care compania este parte;
- efectuarea unor controale de risc asupra procedurilor si proceselor companiei, precum si realizarea de audituri sau investigatii ale companiei;
- realizarea de raportari catre institutiile competente conform reglementarilor legale aplicabile;
- pentru inregistrarea video a prezentei persoanelor in locatiile fizice ale companiei, cu scopul de a mentine un nivel ridicat de securitate;

- pentru o serie de scopuri secundare (de ex.: pentru arhivare, audit intern, extern etc.), acestea fiind intotdeauna compatibile cu scopurile principale, pentru care datele respective au fost initial colectate de catre companie. Realizarea de profiluri si deciziile automate la nivelul companiei RMB CASA AUTO TIMISOARA In vederea furnizarii de servicii si produse, compania realizeaza diverse profiluri cu privire la Clientii sai. Aceste profiluri nu presupun luarea de decizii exclusiv automate. Astfel de profiluri sunt utilizate in vederea segmentarii portofoliului de Clienti pentru dezvoltarea produselor si serviciilor, pentru asigurarea promovarii personalizate a produselor companiei, cat si pentru asigurarea efectuarii activitatilor de marketing direct tinand cont de produsele detinute de catre Clienti, istoricul tranzactional si preferintele acestora rezultate din modalitatea de utilizare a produselor si serviciilor noastre. Compania urmeaza a utiliza aceste informatii exclusiv in scopul imbunatatirii serviciilor sale, investigarii anumitor situatii, pentru a face proba anumitor acorduri date de catre Client, sau pentru a le folosi ca proba in instanta in cazul unui litigiu.

Prelucrarea datelor care se intemeiaza pe acordul Clientului (de ex.: in caz de marketing direct si/ sau promovare de servicii si produse, inscriere la newsletter electronic) vor fi prelucrate de catre companie fara o limitare de perioada, cu posibilitatea de retragere a consimtamantului Clientului la orice moment, care, in plus, va fi readusa in vederea Clientului la o frecventa de cel mult 5 (cinci) ani.

### **Drepturile Clientului/ persoanei vizate si modalitatile de exercitare a acestora**

1. **Dreptul de acces la datele personale** - inseamna dreptul Clientului de a avea acces la datele din formularul completat.

Daca Clientul considera ca aceasta Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal nu este suficient de clarificatoare, acesta poate avea acces la informatii prin transmiterea unei cereri la adresa [dataprotection@tiriacauto.ro](mailto:dataprotection@tiriacauto.ro) de unde puteti afla:

- Care este scopul prelucrării datelor personale?
- Ce categorii de date cu caracter personal sunt in cauza?
- Care sunt destinatarii carora le-au fost furnizate datele cu caracter personal?
- Care este perioada pentru care vor fi stocate datele cu caracter personal?

2. **Dreptul la rectificarea datelor** – in cazul in care Clientul sesizeaza ca datele personale sunt inexacte sau incomplete, acesta are dreptul de a solicita rectificarea sau completarea acestor date prin transmiterea unei solicitari la adresa: [dataprotection@tiriacauto.ro](mailto:dataprotection@tiriacauto.ro). In cazul in care datele cu caracter personal nu sunt introduse de Client, ca persoana vizata, acesta are dreptul de a solicita orice informatii disponibile cu privire la originea lor, iar acestea vor fi furnizate in masura in care sunt disponibile si numai daca se poate identifica autorul furnizarii datelor. Pentru aceasta trebuie sa ni se transmita datele despre Client care sa demonstreze ca furnizarea informatiilor nu este facuta prin actiunea sa directa. Clientul poate solicita separat sa cunoasca daca datele sunt prelucrate sau nu, iar in caz afirmativ, poate solicita accesul la acestea, precum si anumite informatii despre acestea. La solicitarea Clientului, acesta va putea primi si o copie a formularului completat sau un alt format pe care compania il detine. Clientul

trebuie sa cunoasca faptul ca orice rectificare se va putea face intr-o perioada de minim o luna, dar, in conditii speciale, acest termen poate fi extins la doua luni, situatie in care Clientul va fi informat cu privire la prelungire. De asemenea, daca nu vom da curs cererii Clientului de rectificare sau nu ii vom raspunde, dar si in cazul in care nu vom ajunge la o intelegere in privinta termenului de rectificare, Clientul are dreptul de a depune o plangere la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Persona si la o cale de atac in instanta.

**3. Dreptul la stergerea datelor sau „Dreptul de a fi uitat”** – reprezinta dreptul Clientului de a obtine din partea societatii noastre stergerea datelor cu caracter personal de pe site, fara intarzieri nejustificate, iar noi, ca operatori, avem obligatia de a da curs cererii in cazul in care exista unul dintre motivele:

- datele nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- Clientul isi retrage consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea;
- atunci cand Clientul se opune prelucrarii datelor sale;
- cand exista neclaritati legate de legalitatea prelucrarii datelor cu caracter personal;
- daca intervine o obligatie legala pe care o vom respecta in calitate de operator;
- daca datele cu caracter personal apartin unor copii, cu varsta sub 16 ani, iar parintii sau persoanele care exercita drepturile parintesti isi retrag consimtamantul acordat.

La randul nostru, in functie de tehnologia disponibila si de costul implementarii, vom lua masuri rezonabile, inclusiv masuri tehnice, pentru a aduce la cunostinta procesatorilor care au avut acces la datele personale despre solicitarea Clientului de a sterge aceste informatii, inclusiv copiile sau link-urile care fac trimitere la datele respective. Situatiile in care NU avem obligatia de a da curs cererii Clientului de a sterge datele personale sunt:

- exercitarea dreptului la libera exprimare si la informare;
- respectarea unei obligatii legale;
- motive de interes public, in domeniul sanatatii publice;
- scopuri de arhivare in interes public, cercetare stiintifica sau istorica ori in scopuri statistice;
- constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta.

**4. Dreptul la restrictionarea accesului la datele personale** – semnifica una dintre urmatoarele situatii:

- rectificarea datelor incorecte sau inexacte - Clientul poate solicita sa se restrictioneze accesul la acestea in perioada necesara verificarii datelor si rectificarii;
- in cazul in care Clientul descopera ca prelucrarea este ilegala, dar totusi nu doreste stergerea datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizarii lor;

- daca societatea noastra nu mai are nevoie de datele personale sau s-a implinit termenul de stocare, insa Clientul doreste sa le pastram pentru a le utiliza la o actiune in instanta;
- in cazul in care Clientul este impotriva prelucrarii, in continuare, poate solicita restrictionarea accesului la datele sale personale atat timp cat verificam daca drepturile noastre legitime ca operatori prevaleaza asupra dreptului Clientului de a se opune prelucrarii; de asemenea, daca exista situatia ridicarii restrictiei la prelucrare, Clientul va fi informat in timp util.