

## Politica de confidențialitate privind consumatorul

### Ne pasă de confidențialitatea datelor dumneavoastră

**S.C. UPC ROMANIA S.R.L.**, cu sediul în București, Șos. Nordului nr. 62 D, sector 1, se angajează să vă protejeze confidențialitatea. Dorim să fiți încrezători în faptul că tratăm informațiile dumneavoastră personale cu grijă și în conformitate cu obligațiile noastre în temeiul legislației în vigoare, privind protecția și confidențialitatea datelor. Această politică de confidențialitate („Politica”) descrie modul în care obținem și procesăm informațiile dumneavoastră personale, atunci când folosiți produsele și serviciile pe care vi le furnizăm și atunci când vă oferim produsele și serviciile noastre. Această politică reglementează modul în care **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** gestionează informațiile personale pe care ni le furnizați, făcând obiectul unor notificări sau acorduri în cazurile impuse de legislația în vigoare.

Această Politică se aplică tuturor clienților **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** și filialelor acesteia. Se aplică, de asemenea, tuturor vizitatorilor site-urilor noastre web, care pot fi sau nu clienți ai companiei **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.**

Vă rugăm să citiți această politică împreună cu termenii și condițiile noastre generale și orice termeni și condiții care se aplică produselor și serviciilor noastre la care v-ați abonat. Această Politică poate face obiectul unor modificări ulterioare. Vă rugăm să verificați în permanență site-urile noastre web, pentru a fi la curent cu orice modificări aduse acestei Politici.

Produsele sau serviciile noastre pot conține linkuri către site-urile web ale altor companii și servicii oferite de acestea; este posibil ca aceste companii să aibă propriile politici de confidențialitate. Vă recomandăm să citiți politicile de confidențialitate ale terților respectivi. Nu ne facem responsabili pentru practicile de confidențialitate sau pentru conținutul produselor sau serviciilor terților respectivi.

### Ce înțelegem prin „Informații personale”?

Având obiectivul de a stabili standarde înalte de confidențialitate, sprijinim o interpretare largă a ceea ce constituie informațiile personale, pe care le definim ca fiind date referitoare la orice persoană fizică, precum un angajat sau un client, inclusiv, însă fără a se limita la nume, adrese, date de naștere și date de facturare. În ceea ce îi privește pe clienții noștri și atunci când situația o impune, informațiile personale includ și date de trafic, localizare, adrese IP, utilizarea Internetului și a dispozitivului de decodare.

### Ce informații personale colectăm?

Datorită naturii serviciilor și produselor noastre, putem colecta următoarele informații personale, sub rezerva unei notificări sau a unui acord acolo unde este necesar:

- **Informații de contact**, adică informații care ne permit să vă identificăm sau să vă contactăm. Aceste informații pot include, însă fără a se limita la: numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, numele de utilizator și parolele, vârsta, sexul, preferințele de limbă, detaliile de livrare, precum și alte informații de contact colectate direct de la dvs.
- **Informații despre cont**, adică informațiile pe care ni le furnizați pentru preluarea și folosirea serviciilor noastre, precum informații despre cont, adresa de facturare și informațiile pe care ni le furnizați atunci când vă înscrieți la concursuri sau când ne contactați pentru a ne adresa întrebări despre produsele și serviciile noastre.
- **Informații despre servicii**, adică informațiile care ne sunt necesare pentru a vă furniza servicii, precum numărul modelului și numărul de înregistrare al dispozitivului

dumneavoastră de decodare, versiunea de software utilizată, numărul de identificare al cartelei smartcard, adresa IP/MAC și nivelul pachetului de servicii.

- **Informații de uz general**, adică informații generate la utilizarea produselor și serviciilor noastre, de exemplu atunci când utilizați rețeaua noastră pentru efectuarea unui apel telefonic, utilizarea Internetului, utilizarea site-urilor noastre web, vizionarea programelor TV, utilizarea serviciului Video on Demand („VOD” - video la cerere), când folosiți magazinul de aplicații online App Store sau când răsfoiți meniuri TV, cum ar fi un Ghid TV sau un catalog pentru VOD.
- **Alte informații personale**, adică informații pe care le obținem, în conformitate cu legea aplicabilă, din surse disponibile publicului sau de la organismele de verificare a solvabilității. Este posibil să colectăm și informații personale despre alte persoane atunci când ni le comunicați, de exemplu, în cazul în care cumpărați unul dintre produsele noastre pentru a-l oferi altei persoane.

## În ce scopuri utilizăm informațiile personale?

Noi colectăm informații despre dumneavoastră datorită naturii serviciilor și produselor noastre. Este important să ne asigurăm că produsele și serviciile noastre sunt simple, personale și de încredere. Suntem constant în căutarea de modalități de a îmbunătăți serviciile și produsele noastre, unde este necesar și de a le potrivi cât mai mult posibil, de nevoile dumneavoastră personale. Putem colecta, prin urmare, următoarele informații personale, sub rezerva unei notificări sau a unui acord, acolo unde este necesar:

**Pentru a vă furniza produsele și serviciile noastre.** Utilizăm informațiile dumneavoastră de contact și pe cele referitoare la cont și servicii pentru a crea și întreține produsele și serviciile noastre, pentru proceduri administrative și pentru a administra concursurile și competițiile. Aceste activități includ furnizarea serviciilor, asistență tehnică, actualizări hardware și software, facturare, colectarea plăților și verificarea solvabilității.

**Pentru a ne îmbunătăți produsele și serviciile.** Ne putem baza pe informațiile de uz general pentru a identifica ariile care necesită îmbunătățiri. De exemplu, utilizarea frecventă a informațiilor privind serviciul VOD pe un anumit gen de filme, ne poate determina să creăm un catalog mai vast cu asemenea filme. Putem, de asemenea, efectua cercetări de piață pentru a ne îmbunătăți serviciile existente și pentru a lansa noi produse în funcție de nevoile clienților noștri.

**Pentru a prezenta noi produse și servicii.** Am putea să ne adresăm dumneavoastră referitor la caracteristicile viitoare ale produselor și serviciilor noastre sau la promoții care v-ar putea interesa.

Consultați secțiunea „Cum puteți să vă abonați sau să vă dezabonați?”, în care vă explicăm cum puteți să vă actualizați preferințele de marketing.

**Pentru a permite achiziționarea de bunuri și servicii de la partenerii noștri comerciali.** Din când în când, este posibil să vă prezentăm oferte speciale pe ecranul televizorului sau online, în timp ce utilizați produsele și serviciile noastre, permițându-vă să achiziționați bunuri și servicii de la partenerii noștri - firme de publicitate, de promovare, furnizori de aplicații sau magazine de aplicații (denumiți în continuare „Parteneri comerciali”). În cazul în care decideți să profitați de pe urma unor asemenea oferte sau să vă angajați într-o tranzacție, este posibil să colectăm și să transmitem informațiile dumneavoastră personale relevante acestor Parteneri comerciali care sponsorizează promoțiile și tranzacțiile. Informațiile vor fi colectate și divulgate de **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** doar în urma răspunsului dumneavoastră afirmativ la aceste oferte. Pe lângă îndeplinirea cererii dumneavoastră, Partenerii comerciali ar putea să folosească informațiile dumneavoastră personale și pentru a vă trimite alte informații care v-ar putea interesa. Utilizarea informațiilor personale de către Partenerii comerciali va fi reglementată de politicile de confidențialitate ale acestora, pe care trebuie să le consultați în eventualitatea în care aveți întrebări referitoare la modul în care Partenerii noștri comerciali ar putea folosi informațiile dumneavoastră personale.

**Pentru a ne gestiona performanța.** Am putea utiliza informațiile dumneavoastră personale pentru a vă solicita opinia în ceea ce privește performanța produselor și serviciilor noastre, a serviciului nostru de relații cu clienții, precum și de întreținere și service. Acolo unde legislația aplicabilă o permite, putem folosi informațiile referitoare la utilizarea și accesarea de către dumneavoastră a produselor și serviciilor noastre, a facturilor, a întrebărilor din partea clienților și prevenirea sau detectarea cazurilor de fraudă. De asemenea, am putea monitoriza și înregistra comunicările cu dumneavoastră, inclusiv mesajele de e-mail și conversațiile telefonice, în scopuri de instruire, asigurare a calității și pentru a înregistra detalii despre produsele și serviciile pe care le comandați de la noi.

**Pentru a ne îndeplini obligațiile legale.** Este posibil ca legea să ne oblige să divulgăm informații personale, în conformitate cu termenii unui proces legal sau atunci când acest lucru este solicitat de organismele de aplicare a legii. Aceste divulgări pot fi făcute cu sau fără acordul și cunoștința dvs. și fără o notificare prealabilă, în conformitate cu termenii unui proces legal. Ne rezervăm dreptul de a contesta accesul autorităților la informații personale.

**Alte utilizări.** Este posibil să utilizăm informații anonime și colective pentru a întocmi rapoarte și analize despre tipurile de conținut și/sau reclame care sunt vizionate sau ignorate, în scopuri de cercetare și în alte scopuri comerciale legitime.

### **Cui am putea să divulgăm informații personale?**

**S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** se angajează să protejeze informațiile personale. Pentru a folosi produsele și serviciile noastre, este posibil să divulgăm, în conformitate cu legea aplicabilă și sub rezerva unei notificări prealabile sau a acordului în acest sens acolo unde situația o impune, informații personale unor terți, așa cum este descris mai jos, inclusiv terți localizați în țări din afara UE și Elveția, unde regulile de confidențialitate sunt diferite față de regulile din UE și Elveția.

**Entități din cadrul grupului Liberty Global.** Este posibil să comunicăm informațiile dumneavoastră personale companii-mamă, oricărei filiale sau alte companii aparținând aceluiași grup (denumite colectiv „Afiliați”). În asemenea cazuri, vom solicita Afiliaților noștri să respecte această Politică.

**Angajații S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** Limităm numărul angajaților noștri care au acces la informațiile dumneavoastră personale la un grup restrâns de angajați special autorizați. Acestor angajați li se permite accesul pentru îndeplinirea corectă a sarcinilor care le revin pe baza principiului nevoii de a cunoaște.

**Partenerii comerciali.** Atunci când optați să participați la o ofertă specială sau vă angajați într-o tranzacție prezentată de noi, dar oferită de Partenerii noștri comerciali, este posibil să divulgăm informații personale acestor Parteneri comerciali acolo unde este cazul. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să accesați Secțiunea „Care sunt scopurile în care utilizăm informațiile personale?”.

**Cumpărătorul companiei noastre.** În cazul în care o altă societate **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** dobândește sau achiziționează active de la **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** care conține sau include informațiile dumneavoastră personale, compania respectivă va intra în posesia informațiilor personale colectate de **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** și își va asuma drepturile și obligațiile referitoare la informațiile dumneavoastră personale, după cum este descris în această Politică.

**Alte terțe părți.** Acolo unde legea aplicabilă o permite, este posibil să transmitem informații personale unor terțe părți de încredere, în cazul în care divulgarea este necesară pentru furnizarea produselor și serviciilor noastre (de pildă pentru serviciul clienți) și unor furnizori terți special angajați de **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** pentru a ne furniza produse și servicii, caz în care vom solicita părților terțe respective să păstreze confidențialitatea și securitatea acestor informații și să le utilizeze exclusiv în scopul de a ne oferi produsele sau serviciile specificate. De asemenea, putem divulga informațiile dumneavoastră personale unor organisme de verificare a solvabilității sau de recuperare a datoriei. Este posibil să intervină cazuri în care legea să ne oblige să divulgăm informațiile personale autorităților sau unor terți.

### **Cum protejăm informațiile personale?**

Depunem nenumărate eforturi pentru a vă proteja confidențialitatea și am luat măsuri cheie în acest scop. Am desemnat în mod oficial persoane care sunt responsabile pentru securitatea rețelei noastre, ocupându-se de infrastructură și de sistemele noastre informatice. Am implementat soluții pentru protejarea informațiilor personale, care constau într-o varietate de soluții tehnice, cât și referitoare la politici, ce diferă în funcție de serviciul sau produsul aplicabil oferit sau furnizat dumneavoastră. Aceste soluții pot include, fără a se limita însă la protejarea parolei, criptare, paravane de protecție, programe anti-virus, detectarea intruziunilor, detectarea anomaliilor și controlarea accesului angajaților noștri.

### **Cât timp păstrăm informațiile dumneavoastră personale?**

Avem obligația de a păstra informațiile personale atâta timp cât acestea sunt necesare pentru a ne atinge scopurile pentru care au fost colectate informațiile personale, cu excepția cazurilor în care ni se cere în mod expres să păstrăm informațiile dvs. personale pentru o perioadă mai lungă, conform legii și regulamentelor aplicabile.

### **Cum puteți să vă abonați sau să vă dezabonați?**

Este posibil să vă contactăm pentru a vă prezenta produsele și serviciile noastre care v-ar putea interesa, în urma acordului dumneavoastră de a primi asemenea oferte. Dacă nu mai doriți să primiți asemenea oferte de marketing de la noi, puteți opta să vă dezabonați în mai multe feluri (prin e-mail, SMS, telefon, poștă) sau contactând Serviciul nostru de Relații clienți. Puteți contacta Serviciul nostru de Relații clienți accesând pagina „[Contact](#)” de pe site-ul nostru web.

### **Modulele cookie**

„Modulele cookie” sunt informații minuscule stocate de browserul dumneavoastră de internet care colectează date precum tipul browserului, sistemul de operare, paginile web vizitate, ora vizitelor, conținutul vizualizat, reclamele vizionate și alte date privind fluxul de clickuri.

Folosim modulele cookie pentru a adapta site-urile noastre web nevoilor dumneavoastră, pentru a furniza un serviciu mai bun, mai personalizat și pentru a ne reaminti anumite alegeri pe care le-ați făcut, astfel încât să nu fiți nevoiți să le reintroduceți. Modulele cookie ne permit să identificăm traficul site-ului nostru web, inclusiv paginile vizitate, numărul de vizitatori și căile de trafic urmate.

Putem apela la furnizori de rețele publicitare pentru a ne ajuta să prezentăm reclame sau alt conținut de pe acest site web și alte site-uri web care afișează reclame ale companiei **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.** Furnizorii de rețele publicitare utilizează module cookie, semnalizatoare web sau tehnologii similare de pe calculatorul dumneavoastră sau alt dispozitiv, pentru a personaliza reclamele sau conținutul în funcție de interesele pe care le-ați arătat prin crearea unui profil al navigării dumneavoastră pe acest site web sau alte site-uri web pe care le-ați vizitat. Utilizarea modulelor cookie, a semnalizatoarelor web sau a tehnologiilor similare de către furnizorii noștri de rețele publicitare este supusă propriilor politici de confidențialitate ale acestora, și nu Politicii de confidențialitate a companiei **S.C. UPC ROMANIA S.R.L.**

Puteți activa și dezactiva manual modulele cookie pe computerul dumneavoastră, telefonul mobil sau alt dispozitiv. Majoritatea browserelor de internet oferă opțiunea de a accepta sau refuza anumite module cookie sau tipuri de cookie și de a șterge toate modulele cookie. Pentru a folosi această funcție, urmați instrucțiunile valabile pentru browserul dumneavoastră. Totuși, restricționarea sau blocarea modulelor cookie poate avea un impact negativ asupra capacității de a utiliza numeroase site-uri web.

### **Care sunt drepturile dumneavoastră?**

Aveți dreptul de a șterge sau de a actualiza informațiile personale incomplete, incorecte, necorespunzătoare sau depășite. În cazul în care considerați că detaliile pe care le deținem sunt incomplete, incorecte, necorespunzătoare sau depășite, vă rugăm să ne faceți cunoscut acest lucru, iar noi vom face toate corecturile sau eliminările necesare, în termenele legale aplicabile.

Aveți dreptul de a cunoaște ce informații personale deținem despre dumneavoastră. Acolo unde legea aplicabilă ne-o permite, putem solicita un mic comision care să acopere costurile de administrare pentru oferirea unor astfel de informații.

De asemenea, aveți dreptul de a ne solicita să stopăm procesarea informațiilor personale pentru scopuri de marketing direct. Dacă nu mai doriți să primiți informații de marketing direct sau apeluri telefonice de vânzări de la noi, vă rugăm să contactați Serviciul nostru de Relații Clienți. Puteți contacta Serviciul de Relații clienți accesând pagina „[Contact](#)” de pe site-ul nostru web.

Rețineți faptul că atunci când vă dezabonați sau ne solicitați să stopăm procesarea informațiilor dumneavoastră, ar putea exista cazuri în care nu vom mai putea continua să vă oferim produsele sau serviciile noastre.

### **Cum puteți să ne contactați referitor la această Politică?**

Dacă aveți comentarii sau întrebări referitoare la această Politică, sau dacă doriți să solicitați accesul la informațiile personale pe care le deținem despre dumneavoastră, vă rugăm să îl contactați pe Directorul de confidențialitate al companiei, la adresa [privacy@upc.ro](mailto:privacy@upc.ro).