

Notă de informare privind protecția datelor

în legătură cu Departamentul de Relații Consumatori

FERRERO ROMÂNIA SRL, cu sediul social în București, Str. Barbu Văcărescu nr. 201, Clădirea Global Worth, et. 12, sector 2 („Societatea”), în calitate sa de operator de date, potrivit art. 13 și art. 14 din **Regulamentul General privind Protecția Datelor (GDPR)** (Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal („Regulamentul”), dorește să vă comunice următoarele informații:

1. Tipuri de date cu caracter personal

Datele cu caracter personal furnizate de dvs. la Departamentul de Relații Consumatori, inclusiv numele și prenumele, data nașterii, numărul de telefon, adresa de e-mail, adresa fizică (dacă este cazul) și detaliile furnizate de dvs. pentru a descrie problema pe care ne-o semnați (după caz), vor fi prelucrate de către Societate în conformitate cu Regulamentul și legile și reglementările naționale, inclusiv deciziile (dacă este cazul) luate de Autoritatea de Supraveghere competentă, după caz.

Oricare date cu caracter personal aparținând terților pot fi furnizate doar dacă sunteți îndreptățiți în acest sens prin calitatea dvs. de custode legal sau prin acordul expres al persoanei fizice la care se referă respectivele date. Veți fi exclusiv răspunzător pentru furnizarea acestor date cu caracter personal și confirmați acest lucru.

2. Scopurile și temeiul legal pentru prelucrare

Societatea va prelucra datele furnizate de dvs. în desfășurarea activității acesteia și în scopurile principale de 1) a vă oferi un răspuns la întrebările dvs. generale și/sau 2) de a soluționa problemele pe care le semnați Societății și/sau 3) de a apăra Societatea.

Atunci când adresați întrebări cu caracter general Societății, prelucram datele dvs. pentru a vă oferi un răspuns pe baza interesului legitim, atât al nostru cât și al dvs.

Mai mult, datele vor fi prelucrate pentru a respecta obligațiile impuse de lege (incluzând, fără limitare, obligațiile născute din reglementările referitoare la sănătate și siguranță), pentru soluționarea litigiilor (dacă este cazul), în scopuri de raportare internă în cadrul grupului, în scopuri de audit intern (siguranță, productivitate, calitatea serviciilor), în scopuri legate de controlul managementului, în scopuri de certificare.

Datele dvs. pot fi prelucrate și pentru evaluări recurente referitoare la îndeplinirea cerințelor etice și juridice stabilite de către Societate în Codul său de Etică.

Atunci când ne contactați telefonic, vom înregistra convorbirea telefonică în cele mai multe dintre cazuri. Vă vom informa cu privire la această înregistrare la începutul convorbirii, iar în cazul în care nu sunteți de acord cu această înregistrare, veți avea posibilitatea de a ne contacta în scris, pe email sau prin poștă. Prelucrarea datelor cu caracter personal în toate celelalte scopuri indicate nu necesită consimțământul dvs. Întrucât Societatea utilizează datele în conformitate cu prevederile indicate la lit. c) și f) din articolul 6.1 din Regulament (obligația legală sau interesul legitim).

3. Natura colectării și modalități de prelucrare

În majoritatea cazurilor, cu excepția întrebărilor esențiale adresate operatorilor Departamentul de Relații Consumatori în timpul unei convorbiri telefonice, colectarea datelor cu caracter personal privind Persoanele

Vizate este o necesitate: în absența îndeplinirii acesteia, oferirea unui răspuns cu privire la oricare întrebare din partea dvs. nu va fi posibilă.

Datele vor fi prelucrate de către Societate și de către persoanele însărcinate de către Societate cu prelucrarea, în principal prin sisteme electronice sau manuale și în conformitate cu principiile de legalitate, integritate și transparență care sunt impuse de Regulament și oricare alte legi aplicabile privind protecția datelor, menținând totodată protecția datelor persoanelor vizate prin implementarea unor măsuri tehnice și organizaționale care să asigure un nivel adecvat de securitate (incluzând, fără limitare, prin prevenirea accesului de către persoane neautorizate – cu excepția cazului în care acest acces este impus de legile aplicabile – sau prin asigurarea restabilirii accesului la date după incidente materiale sau tehnice).

4. Stocarea și păstrarea datelor

Datele vor fi stocate în conformitate cu reglementările aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal pe perioada care este necesară pentru îndeplinirea scopurilor mai sus menționate, respectiv:

- 12 luni în cazul întrebărilor care nu au legătură cu calitatea produselor noastre (de ex. disponibilitatea unui anumit produs într-o anumită țară);
- 24 de luni în cazul întrebărilor privind calitatea produsului nostru (de ex. plângeri privind prospețimea unui anumit produs achiziționat într-un anumit supermarket);
- 10 ani în cazul raportării unui incident (de ex. alergie sau oricare altă reacție adversă după consumul unui anumit produs).

5. Divulgarea, distribuirea și transferul datelor

Fără a aduce atingere obligației de divulgare pentru a îndeplini oricare obligații legale sau contractuale, datele pot fi divulgate consultanților fiscali sau juridici, colaboratorilor Societății, autorităților sau altor entități publice, dacă este necesar în cadrul licitațiilor, precum și persoanelor care sunt autorizate prin lege să primească asemenea date, autorităților judiciare sau altor autorități publice române sau străine pentru îndeplinirea obligațiilor legale sau pentru îndeplinirea obligațiilor născute dintr-un contract, inclusiv în scopul apărării în fața instanțelor. Detaliile de contact pot fi divulgate, cu caracter ocazional și din motive specifice, furnizorilor Societății (spre ex. atunci când acest lucru devine necesar pentru a colabora cu oricare dintre aceste persoane pentru prestarea serviciilor).

Mai mult, datele pot fi prelucrate și de către personalul însărcinat cu managementul contractelor și serviciilor în cadrul Societății. Pentru a presta anumite servicii care impun prelucrarea datelor cu caracter personal, Societatea poate recurge la terțe părți. Datele pot fi divulgate și altor societăți care fac parte din „**Grupul Ferrero**” – însemnând Societatea și oricare altă societate deținută și/sau controlată în orice moment, în mod direct sau indirect, de către sau aflată sub proprietate și/sau control comun cu Societatea – dacă este necesar pentru coordonarea și controlul Grupului. Atât personalul menționat mai sus cât și terțele persoane împuternicite își asumă în scris obligații de confidențialitate sau fac obiectul unei obligații legale corespunzătoare de confidențialitate.

Mai multe detalii privind societățile care acționează ca persoane împuternicite pentru Societate pot fi furnizate de Departamentul nostru de Protecție a Datelor, printr-o solicitare scrisă trimisă la privacy.romania@ferrero.com.

Datele cu caracter personal nu vor fi distribuite altfel decât este descris în detaliu mai sus. Ca regulă generală, datele nu vor fi transferate în afara teritoriului Uniunii Europene. Cu toate acestea, dacă transferul de date este necesar a fi realizat către state în afara Spațiului Economic European, inclusiv state care nu oferă un nivel

adekvat de protecție a datelor, Societatea se angajează să asigure un nivel de protecție și păstrare care să fie adecvat în conformitate cu legile aplicabile, inclusiv prin încheierea unor acorduri specifice care să stipuleze clauzele contractuale standard în vigoare.

6. Drepturile Persoanelor Vizate

Persoanele Vizate au drepturile prevăzute în Regulament (articolele 15-21) cu privire la prelucrarea datelor avută în vedere prin această Notă de informare, inclusiv dreptul de:

- A obține confirmarea existenței datelor cu caracter personal care se referă la acestea și a obține accesul la aceste date (dreptul de acces);
- A obține actualizarea, modificarea și/sau rectificarea datelor cu caracter personal ale acestora (dreptul la rectificare);
- A obține ștergerea sau a restricționa prelucrarea datelor cu caracter personal a căror prelucrare este ilegală, incluzând datele care nu mai sunt necesare în legătură cu scopurile pentru care au fost colectate sau prelucrate (dreptul de a fi uitat și dreptul la restricționarea prelucrării);
- A se opune prelucrării (dreptul la opoziție);
- A-și retrage consimțământul acordat anterior, dacă este cazul, fără a aduce atingere legalității prelucrării bazată pe un asemenea consimțământ;
- A formula o plângere la autoritatea locală privind protecția datelor de la nivelul UE sau la Autoritatea Națională de Supraveghere a Protecției Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP, conform procedurii indicate la www.dataprotection.ro), dacă sunt de părere că Societatea a prelucrat informațiile acestora în mod ilegal;
- A primi o copie în format electronic cu privire la datele acestora care au fost furnizate Societății în cadrul unui contract și de a transmite aceste date către un alt operator de date (dreptul la portabilitatea datelor).

Grupul Ferrero a desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor. Pentru exercitarea drepturilor de mai sus și pentru solicitarea oricăror alte informații privind modul în care Ferrero prelucrează datele dvs., vă rugăm să trimiteți un e-mail către Departamentul nostru de Protecție a Datelor la următoarea adresă: privacy.romania@ferrero.com.

7. Modificări

Această Notă de informare a fost actualizată ultima dată la data de **18 ianuarie 2021**.

Societatea își rezervă dreptul de a modifica această Notă de informare parțial sau integral sau de a actualiza conținutul acesteia, de ex. ca urmare a modificărilor aduse legii aplicabile. Societatea va pune la dispoziție asemenea modificări de îndată ce acestea sunt implementate, urmând ca acestea să devină obligatorii după ce au fost puse la dispoziție.