

Politica Orange Moldova privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului (utilizatorului)

1. Dispoziții introductive

Orange Moldova își propune să fie recunoscută de clienții, angajații și partenerii săi ca operator de încredere, care prelucrează datele cu caracter personal în mod responsabil. În acest scop, Orange Moldova se angajează, în cadrul activităților sale și în conformitate cu legislația în vigoare în Republica Moldova, să asigure protecția, confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor serviciilor sale, precum și să respecte viața privată a acestora.

Această Politică vă informează despre modul în care Orange Moldova vă prelucrează datele personale și se aplică tuturor clienților Orange Moldova, atât persoane fizice, cât și juridice, precum și utilizatorilor, autorizați de clienți să beneficieze de produsele și serviciile oferite de Orange Moldova.

Produsele și serviciile Orange Moldova sunt descrise pe site-ul www.orange.md și includ: servicii de telefonie (inclusiv Orange PrePay), conectivitate la internet (mobil și fix), televiziune și soluții Business. Această politică se aplică și persoanelor ce utilizează aplicația MyOrange, celor ce vizitează site-ul www.orange.md (și subdomeniile acestuia), magazinele Orange sau când acestea participă la un eveniment sau campanie promoțională.

Datele personale sunt prelucrate în sistemele controlate de I.M. „Orange Moldova” S.A., str. Alba Iulia nr. 75, MD-2071, mun. Chișinău, Republica Moldova.

Orange Moldova, în calitate de operator de date personale, vă pune la dispoziție pentru orice întrebări referitoare la prelucrarea datelor dvs. și/sau cu privire la prezenta Politică, datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor: datapersonale@orange.md.

2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date cu caracter personal

Orange Moldova prelucrează datele personale numai pentru scopuri specifice, explicite și legitime. Orange nu prelucrează aceste date într-un mod incompatibil cu aceste scopuri.

Prelucrarea datelor Clientului pentru executarea Contractului

Orange Moldova prelucrează datele personale pentru:

- Gestionarea identității Clientului sau utilizatorului;
- A răspunde întrebărilor sau a gestiona notificările, cererile sau comenzile Clientului;
- A încheia, modifica și înceta (rezoluționa) documente contractuale cu Clientul;
- A procesa operațiuni sau plăți în legătură cu produsele și serviciile Orange (ex. roaming sau servicii de valoare adăugată pe care Clientul alege să le achiziționeze prin intermediul Orange Moldova);
- A realiza orice acțiuni sau operațiuni necesare pentru ducerea la îndeplinire a contractului (cum ar fi notificări care detaliază serviciile sau opțiunile disponibile sau referitoare la scadența de plată, colectarea datoriilor neachitate)
- A gestiona reclamațiile și/sau litigiile;
- A asigura funcționarea corespunzătoare a serviciilor Orange, a diagnostica erorile de apeluri / mesaje / sesiuni și de a ajuta la rezolvarea problemelor de calitate a serviciilor prestate;
- A oferi servicii de autentificare;

În scopul de a oferi cele mai bune oferte și produse sau pentru a verifica eligibilitatea Clientului pentru oferte îmbunătățite, Orange Moldova prelucrează date cu caracter personal legate de profilul Clientului (bazat pe istoric tranzacții sau consum). În mod specific, Orange Moldova va întocmi și verifica profilul Clientului aflat în interiorul perioadei contractuale pentru a identifica eligibilitatea acestuia la anumite produse și servicii.



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Orange Moldova prelucrează datele personale și în alte **temeiuri** decât executarea contractelor. În acest caz, Orange Moldova se asigură că are un interes legitim în efectuarea prelucrării. În plus, prelucrarea poate fi supusă, în măsura în care este necesar, colectării consimțământului dumneavoastră, pe care îl puteți retrage în orice moment.

Interesul legitim al Orange Moldova

Atunci când există un interes legitim care impune utilizarea acestora, datele cu caracter personal vor fi prelucrate de Orange Moldova pentru:

- A solicita feedback cu privire la experiența Clientului sau pentru a evalua eficiența comunicării cu acesta, a personaliza experiența din magazinele și din mediul online Orange;
- A crea și menține conturile de Client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe de recompensare, asociate contului de Client;
- A pune la dispoziția Clientului programe de loialitate și fidelizare clienți (cum este de exemplu programul Minute de Fidelitate sau propunerile de oferte îmbunătățite ale Orange Moldova pentru clienții existenți în anumite momente ale vieții contractuale);
- A asigura protecția necesară, identificarea și prevenirea datoriilor, abuzurilor, fraudei și altor tipuri de infracțiuni, reclamațiilor și altor obligații;
- A evalua potențiale riscuri de fraudă sau întârziere de plată, inclusiv prin verificarea în baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale datorii rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor de plată;
- A evalua solvabilitatea clientului și riscul comercial în eventualitatea încheierii unui contract sau achiziționarea unor servicii și / sau produse adiționale;
- A îmbunătăți produsele și serviciile Orange, prin evaluarea numărului de utilizatori care accesează sau utilizează produsele și serviciile Orange, care sunt caracteristicile produselor și serviciilor care prezintă cel mai mult interes pentru client, care sunt tipurile de oferte pe care clienții și le doresc și modul în care funcționează produsele și serviciile online din punct de vedere tehnic;
- Pentru a elabora profile de client pe baza cărora Orange Moldova să poată să identifice ulterior cazuri de fraudă;
- A înregistra convorbirile telefonice, precum și conversațiile prin chat sau alte platforme robotizate și digitale cu Orange Moldova în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii calității serviciilor oferite de Orange Moldova, pe un termen de până la 180 de zile calendaristice. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri (fie telefonice, chat sau prin platforme digitale) cu Orange Moldova și are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii;
- A organiza evenimente și concursuri;
- A asigura securitatea platformelor și serviciilor;
- A implementa și opera rețelele de comunicații și a analiza implementarea rețelelor;
- A implementa și gestiona oferte și servicii noi;
- A respecta orice cerințe legale de raportare sau comunicare a datelor personale impuse prin legislația aplicabilă Orange Moldova.

Clientul are dreptul să se opună oricând la o prelucrare executată pe baza interesului legitim, invocând motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, caz în care Orange Moldova va soluționa cererea în funcție de fiecare situație în parte.

Orange poate prelucra datele Clientului și în scopuri statistice, inclusiv prin comercializarea statisticilor obținute. În acest caz, toate datele sunt anonimizate în prealabil.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în baza consimțământului persoanei vizate (Clientului) pentru:

1. Promovare directă și oferte personalizate

Organizarea operațiunilor de promovare directă și transmiterea comunicărilor comerciale privind produsele și serviciile Orange Moldova se va întemeia pe consimțământul Clientului.

Personalizarea ofertelor și mesajelor transmise în scop de promovare directă are în vedere datele de identitate și de contact ale Clientului, dispozitivele și serviciile utilizate, istoricul plăților, datele de trafic și localizare, precum și alte informații cunoscute în mod legitim de către Orange Moldova, în măsura necesară pentru adaptarea ofertelor la nevoile și preferințele Clientului.

2. Notificări privind deranjamentele în rețea

Transmiterea notificărilor privind deranjamentele, incidentele sau lucrările care pot afecta furnizarea serviciilor Orange se poate întemeia, după caz, pe consimțământul Clientului.

Personalizarea notificărilor are în vedere datele de identificare și de contact ale Clientului, serviciile utilizate, precum și datele de trafic și localizare, în măsura necesară pentru informarea acestuia cu privire la incidentele care îl pot afecta.

3. Notificări privind magazinele Orange

Transmiterea notificărilor privind deschiderea, închiderea sau alte informații referitoare la magazinele Orange se poate întemeia, după caz, pe consimțământul Clientului.

Personalizarea notificărilor are în vedere zona în care Clientul utilizează serviciile Orange, precum și datele de contact necesare pentru transmiterea informațiilor relevante.

4. Sondaje de piață

Organizarea sondajelor de piață privind produsele și serviciile Orange și transmiterea invitațiilor de participare se poate întemeia, după caz, pe consimțământul Clientului.

Selectarea și personalizarea invitațiilor la sondaje au în vedere datele de identificare și de contact ale Clientului, dispozitivele și serviciile utilizate, istoricul plăților, precum și datele de trafic și localizare, în măsura necesară pentru realizarea studiilor de piață și îmbunătățirea produselor și serviciilor Orange.

5. Decizii individuale automatizate și profilare

Luarea deciziilor bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, în vederea comercializării produselor și serviciilor Orange în condiții speciale și acordării ofertelor personalizate se poate întemeia, după caz, pe consimțământul Clientului.

Deciziile automatizate și profilarea au în vedere datele de identitate ale Clientului, adresa, dispozitivele și serviciile utilizate, istoricul plăților, istoricul de credit, precum și datele de trafic și localizare, în scopul evaluării eligibilității pentru oferte speciale disponibile în baza unor decizii adoptate exclusiv prin mijloace automatizate.

Clientul poate retrage oricând, fără a oferi o justificare, consimțământul acordat pentru unul sau mai multe dintre scopurile de prelucrare, conform modalității indicate la pct. 4. Retragerea consimțământului produce efecte numai pentru viitor și nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia. De asemenea, în cazul în care Clientul a optat pentru a primi comunicări comerciale / de marketing Orange Moldova și prin alte canale de comunicare ale Orange Moldova (de ex. newsletter Orange etc.), Orange Moldova va continua comunicarea până când Clientul se va dezabona în mod individual de la fiecare din aceste canale (cu titlu de exemplu, apăsând butonul dezabonare de la newsletter-ul Orange Moldova). Fără a aduce atingere celor de mai sus, Orange Moldova își rezervă dreptul de a transmite Clientului comunicări aferente relației contractuale, bazate pe un interes legitim, impuse de lege sau de un interes public.

6. **Publicitate online**, în scopul de a oferi publicitate relevantă pentru dvs., personalizată în baza utilizării tehnologiilor de tip cookie și altele similare.

Aceasta este cunoscută sub numele de publicitate bazată pe interese și va putea fi vizualizată în cadrul aplicațiilor, precum și în alte medii virtuale, cum ar fi rețele de socializare. Dacă nu doriți ca nicio informație să fie prelucrată prin utilizarea cookie-urilor, verificați Politica de utilizare a cookie-urilor plasată pe site-ul



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

www.orange.md, care vă explică cum să controlați și să renunțați la cookie-uri. Rețineți că renunțarea la publicitatea bazată pe interese nu împiedică afișarea reclamelor - doar că acestea nu vor fi adaptate intereselor dvs. Veți vedea, de asemenea, publicitate în rețelele dvs. de socializare, de exemplu în feedul dvs. Facebook sau Twitter. Dacă nu doriți să primiți această publicitate, accesați setările de anunțuri ale platformei relevante.

În cadrul aplicațiilor, subiecții de date pot avea posibilitatea să acceseze/să fie transferate pe pagini ale unor rețele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter) sau alte pagini web (ex. Youtube). În cazul în care sunt accesate aceste pagini, Persoana vizată își dă acordul ca Datele sale personale să fie prelucrate de către acești operatori, în baza politicilor de confidențialitate proprii ale acestora (disponibile pe site-urile acestora).

Orange Moldova poate prelucra datele cu caracter personal ale Clientului și datorită unei obligații legale sau interes public.

În acest sens, scopurile urmărite de Orange sunt următoarele:

- A răspunde la solicitările autorităților competente și instanțelor judecătorești;
- Gestionarea relației cu organele de drept și instanțele judecătorești.

Orange Moldova va furniza datele personale ale clienților doar dacă, după o evaluare temeinică, există o obligație legală de a proceda astfel. Temei juridic: (i) obligația legală, dacă dezvăluirea este impusă de lege, sau (ii) interesul legitim, dacă dezvăluirea se bazează pe o justificare temeinică și nu există drepturi fundamentale ale persoanelor vizate care să prevaleze. De asemenea, Orange Moldova se bazează pe interesul legitim de a soluționa în mod adecvat disputele și litigiile, precum și de a apăra drepturile și interesele în cadrul respectivelor proceduri.

Orange Moldova se supune legilor aplicabile, care în anumite cazuri pot impune prelucrarea datelor Clientului (de exemplu, când există o obligație de raportare). Datele dumneavoastră pot fi păstrate pentru timpul necesar pentru a permite Orange Moldova să își îndeplinească obligațiile legale.

Orice decizie luată exclusiv pe bază de prelucrare automată va fi anterior consimțită sau necesară încheierii Contractului.

Clientul nu va face obiectul nici unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata a datelor și care produce efecte juridice în ceea ce îl privește sau îl afectează într-un mod semnificativ, cu excepția cazului în care Clientul a fost în mod explicit de acord cu prelucrarea sau prelucrarea este necesară pentru încheierea sau realizarea unui contract încheiat cu Orange Moldova (cum e cazul identificării eligibilității pentru anumite oferte, pentru a preveni situațiile de fraudă și datorii), sau Orange Moldova este obligată de lege să utilizeze datele personale astfel. În toate cazurile, Clientul are posibilitatea de a solicita explicarea logicii din spatele mecanismului de decizie automată, precum și, acolo unde este cazul, Clientul poate să solicite intervenție umană în emiterea deciziei care îl privește.

Pot exista și alte interacțiuni cu Orange Moldova, iar acestea vor fi notificate punctual către Client. Aceasta deoarece Orange Moldova poate prelucra datele personale pentru scopuri specifice care permit gestionarea cât mai bună a relației cu Clientul. În acest sens, Orange Moldova colectează și utilizează datele personale pentru a înțelege mai bine preferințele Clientului:

- în calitate de vizitator al magazinelor și site-urilor noastre web și utilizator al aplicațiilor și dispozitivelor Orange;
- în calitate de client al produselor și serviciilor Orange; sau
- în calitate de participant la campaniile Orange și la programele de loialitate și fidelizare.

3. Categoriile de date cu caracter personal prelucrate

În funcție de caz, Orange Moldova prelucrează datele cu caracter personal colectate direct de la dumneavoastră sau rezultate din utilizarea produselor sau serviciilor. De asemenea, Orange Moldova poate fi destinatarul datelor care au fost colectate de la dumneavoastră de către un terț.

Orange Moldova prelucrează date sau o categorie de date numai dacă este strict necesar scopului urmărit. Puteți găsi informații despre aceste scopuri mai sus.

În funcție de opțiunile manifestate la încheierea Contractului și pe parcursul executării acestuia, Orange Moldova colectează / prelucrează următoarele date cu caracter personal:

- Date de identitate și contact, cum ar fi: numele, prenumele, adresa poștală și de e-mail, IDNP, numărul de telefon, sexul, data nașterii, semnătura și altele;
- Detalii cu privire la tranzacții: produsele achiziționate, prețuri, moduri de plată, detalii cu privire la orice fraudă sau folosire abuzivă a serviciilor Orange;
- Detalii legate de trafic (durata, destinația, costul și data efectuării comunicărilor, detalii privind traficul de date, dispozitivul utilizat) și zona în care sunt folosite produsele și serviciile Orange;
- Vocea, atunci când apelează Serviciul Clienți, sau imaginea sa, atunci când intră în magazinele Orange;
- Date comerciale, date economice, financiare și de asigurare, în funcție de produsele și serviciile achiziționate;
- Profiluri și scoruri care permit segmentarea clienților;
- Alte date necesare pentru executarea contractului, impuse de lege sau necesare pentru satisfacerea unui interes legitim al Orange Moldova.

Orange Moldova prelucrează numărul personal de identificare (IDNP) cu respectarea următoarelor garanții: măsuri tehnice și organizatorice adecvate, numirea unui responsabil pentru protecția datelor, stabilirea de termene de stocare specifice, instruirea periodică a persoanelor care prelucrează date cu caracter personal. IDNP-ul Clientului este necesar pentru identificarea corectă a Clientului în vederea executării Contractului. În același timp IDNP este necesar pentru determinarea solvabilității Clientului și pentru prevenirea unor posibile acțiuni de fraudă. Refuzul oferiții IDNP de către Client conduce la imposibilitatea de încheiere a Contractului de comunicații electronice și / sau a înregistrării în calitate de utilizator Orange PrePay.

Pot fi furnizate date cu caracter personal chiar dacă nu se achiziționează un produs sau serviciu Orange, de exemplu atunci când Clientul configurează aplicația My Orange, când accesează website-ul Orange Moldova, vizitează magazinele Orange sau când Clientul participă la un eveniment sau campanie promoțională.

Pentru ca Orange Moldova să fie în măsură să ofere cele mai bune produse și servicii, uneori sunt solicitate informații privind experiența Clientului pe parcursul utilizării produselor și serviciilor Orange (cum ar fi comentarii și sugestii, recomandări pentru îmbunătățire). De asemenea, Orange Moldova primește informații sau conținut creat de Client și oferit în mod activ (fotografii, clipuri, etc.).

Atunci când colectează date cu caracter personal de la Client, Orange Moldova îl informează ce date sunt necesare a fi furnizate, precum și consecințele nefurnizării acestora. În anumite cazuri specifice (de exemplu la încheierea unui contract), în situația în care Clientul nu furnizează datele personale solicitate, este posibil ca Orange Moldova să nu fie în măsură să furnizeze produsele sau serviciile Orange solicitate.

În anumite situații, datele personale sunt colectate automat de către Orange Moldova (de ex. în cazul interacțiunilor online).

Din considerente tehnice, în vederea furnizării serviciilor, Orange Moldova folosește date de localizare ale antenelor de telefonie mobilă. În plus, Orange Moldova poate colecta date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile, etc.) atunci când Clientul interacționează cu anunțurile și aplicațiile mobile Orange sau când vizitează paginile sau site-urile web sau alte medii digitale ale Orange. În acest caz, datele personale pe care le colectează Orange Moldova pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare,

numărul de identificare al dispozitivului mobil, locația geografică, adrese URL de redirectionare, informațiile despre acțiunile întreprinse sau despre interacțiunea cu sistemele informatice Orange.

În cazul ofertelor de grup sau ale produselor și serviciilor aferente mai multor utilizatori, Clientul, în calitate de titular de cont, are responsabilitatea datelor pe care le oferă dar și posibilitatea de a gestiona opțiunea celorlalți utilizatori.

Deoarece Clientul poate furniza date atât referitoare la el cât și la alte persoane, acesta este responsabil pentru toate datele furnizate, fiind considerat autorizat să furnizeze astfel de date. Totodată, opțiunile alese de Client vor fi aplicabile tuturor utilizatorilor din grupul creat (cu excepția situației în care un utilizator a indicat în avans propria opțiune, caz în care Clientul va putea să invalideze opțiunea utilizatorului).

Clienții persoane juridice cărora li se aplica acest contract sunt responsabili pentru Utilizatori

În cazul Clienților persoane juridice, în scopul prelucrării Datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor săi conform celor menționate mai sus, Orange Moldova va obține acordul expres al acestora, pentru tipurile de prelucrări de date cu caracter personal sau pentru categorii de date cu caracter personal pentru care legea impune o asemenea condiție.

În acest sens, Clientul persoană juridică se obligă ca înainte de a transfera date cu caracter personal ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange Moldova, să obțină consimțământul acestora pentru prelucrările menționate în articolele anterioare, care se bazează pe consimțământ. Transferând Datele personale ale Utilizatorilor și ale Persoanei de contact către Orange Moldova, Clientul persoană juridică confirmă că a informat subiecții de date privind prelucrările de date efectuate de Orange Moldova și că, după caz, a fost obținut consimțământul Utilizatorilor și al Persoanei de contact pentru prelucrarea Datelor lor personale de către Orange Moldova, conform prevederilor de mai sus și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

În scop legitim, datele cu caracter personal ale Clientului sunt colectate de Orange Moldova și din surse externe (de exemplu, birouri ale istorilor de credit, platforme centralizate, rețelele sociale, alți revânzatori)

Orange Moldova poate colecta informații despre Client și din alte surse pentru a putea răspunde la întrebări, a putea încheia un contract sau pentru a putea furniza produsele și serviciile Orange.

- Astfel de date pot proveni de la agregatori de date terți, parteneri Orange, surse publice și site-uri de rețele sociale ale unor terți, platforme online care oferă acces la aplicațiile Orange sau ale partenerilor noștri. Aceste informații pot include date cu caracter personal care fac parte din profilul Clientului de pe o rețea de socializare a unei terțe părți căreia Clientul îi dă acordul să le comunice către Orange Moldova.
- În contextul unor investigații judiciare, solicitări ale instanțelor de judecată (caz în care Orange poate afla anumite informații despre Client).
- În scopul prevenirii de fraude sau în scopul protejării intereselor legitime ale Orange Moldova, societatea poate consulta birourile istoriilor de credit, baze de date proprii sau publice care ajută la identificarea unor posibile zone de risc în cadrul unei relații contractuale viitoare.

Orange Moldova va putea folosi informațiile pe care le colectează despre Client, dispozitivul utilizat sau folosirea produselor și serviciilor și în alte moduri doar cu acordul Clientului sau în scop legitim, informând Clientul despre acest lucru în momentul colectării sau în cel mai scurt timp.

Este posibil ca Orange Moldova să combine date cu caracter personal despre Client colectate dintr-o sursă (de exemplu, un site web) cu date colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, un eveniment offline). În urma acestei procesări de date, Orange Moldova va fi în măsură să deservească interesele Clientului într-un mod personalizat și legitim.

Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atenție (numai cu măsuri de siguranță specifice)

Orange Moldova nu solicită și nu colectează cu bună știință date cu caracter personal ale copiilor atunci când oferă servicii specifice societății informaționale (cu excepția cazului în care este obținut în prealabil acordul explicit al parintelui sau custodelui).

Termene de prelucrare a datelor cu caracter personal

Datele personale sunt prelucrate pentru timpul necesar pentru îndeplinirea scopurilor menționate mai sus. Datele se păstrează pentru perioada de păstrare a datelor personale, stabilită în conformitate cu legislația în vigoare, după cum urmează:

- Datele cu caracter personal legate de încheierea contractului se păstrează 6 ani după încetarea termenului contractului (cu excepția cazului când există datorii neachitate).
- Datele cu caracter personal generate sau prelucrate în procesul furnizării serviciilor de comunicații electronice se păstrează 1 an pentru serviciile de telefonie și 6 luni pentru serviciile Internet.
- Datele cu caracter personal în formă de înregistrare video a vizitatorilor magazinelor se păstrează în sistemul de supraveghere video până la 60 de zile din momentul înregistrării.

La expirarea termenului de păstrare a datelor cu caracter personal, Orange Moldova asigură distrugerea sau depersonalizarea acestora, cu imposibilitatea atribuirii acestor date unei persoane identificabile.

4. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale

Aveți următoarele drepturi specifice:

- **Să accesați datele dvs. personale** – aveți dreptul să obțineți confirmarea sau infirmarea faptului că Orange Moldova vă prelucrează datele și să obțineți detalii precum categoriile de date personale prelucrate, scopul, destinatarii, perioada de prelucrare și stocare;
- **Să cereți modificarea și/sau rectificarea datelor personale** – în situația în care considerați că datele dvs. sunt incorecte sau trebuie actualizate puteți cere rectificarea și/sau modificarea acestora;
- **Să solicitați restricționarea prelucrării** – în situația în care considerați că Orange Moldova nu ar trebui să prelucreze datele dvs. personale sau în cazul în care considerați că acestea sunt incorecte și solicitați să fie revizuite, în anumite circumstanțe stabilite de lege, veți putea obține restricționarea prelucrării;
- **Să vă opuneți prelucrării** – aveți dreptul de a vă opune cu privire la prelucrarea datelor dvs. personale în interesul legitim, oferind un motiv specific cu privire la opunere. Orange Moldova va analiza opoziția dvs. și va transmite în mod argumentat decizia cu privire la prelucrarea datelor personale;
- **Să solicitați ștergerea datelor personale sau transferul celor furnizate de către dvs. către un alt operator (dreptul de portabilitate)** – în anumite circumstanțe stabilite de lege, veți putea obține ștergerea datelor dvs. personale atât timp cât Orange Moldova nu are alte temeiuri legale pentru a le prelucra. De asemenea, transferul este posibil într-un format structurat, care să poată fi citit, doar cu privire la anumite categorii de Date personale și doar în condițiile stabilite de lege. Persoana vizată este responsabilă a-și păstra o copie a tuturor documentelor, anterior cererii de ștergere (dacă dorește), ulterior implementării unei cereri de ștergere Orange Moldova fiind în imposibilitate de a le mai furniza către Persoana vizată;
- **Să vă retrageți consimțământul ori de câte ori prelucrarea se bazează pe acordul dvs. expres;**
- **Să obțineți intervenție umană din partea Orange Moldova**, de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia în cazul în care se iau decizii exclusiv pe bază de prelucrare automată care să vă afecteze în mod semnificativ. În acest caz, astfel de prelucrare va fi anterior consimțită de dvs. sau necesară încheierii contractului;

- **Să depuneți o plângere la autoritatea de supraveghere competentă** (Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova, care poate fi contactat la adresa **centru@datepersonale.md**). Recomandăm să transmiteți în prealabil Orange Moldova cererile dvs. pentru a putea fi soluționate cu celeritate;
- **Să dezactivați anumite tipuri de colectare** prin intermediul cookie-urilor și a unor tehnologii similare, precum și să limitați utilizarea datelor personale în scopuri de marketing.

Modalități specifice de retragere a consimământului:

- Retragera consimământului poate fi efectuată prin cerere scrisă depusă în orice magazin Orange, prin intermediul aplicației My Orange, prin serviciul USSD la 777, prin apel la 022 977 777 sau 777, precum și prin orice alt mecanism pus la dispoziție de Orange Moldova pentru scopul respectiv. Orange Moldova va procesa solicitarea de retragere a consimământului în cel mai scurt timp posibil, imediat după recepționarea acesteia, ținând cont de constrângerile tehnice necesare implementării modificării. În consecință, este posibil ca anumite comunicări sau notificări aflate deja în proces de transmitere la momentul retragerii consimământului să fie livrate Clientului, fără ca aceasta să afecteze exercitarea dreptului de retragere pentru prelucrările ulterioare.

Clientul poate să dezactiveze anumite tipuri de colectare a datelor sale, inclusiv prin utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare, și să limiteze utilizarea datelor sale în scopuri de marketing; În ceea ce privește dreptul de dezactivare, Clientul îl poate exercita după cum urmează: (a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante; (b) în cazul în care există un cont într-o aplicație, se pot modifica preferințele de activare/dezactivare din secțiunea relevantă de editare a contului, după caz (b) contactând Serviciul Clienți.

Clientul va primi în continuare comunicări administrative/ tranzacționale de la Orange Moldova, precum confirmări ale comenzilor sau notificări cu privire la activitățile din contul său (de ex. confirmări de cont și modificări de parolă), chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege (de exemplu, clientul/persoana vizată va putea opta să nu mai primească comunicări de marketing, însă nu va putea solicita Orange Moldova să i se șteargă datele personale necesare pentru executarea contractului).

Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clientului în mod corespunzător.

Orange Moldova va răspunde la cererile de exercitare a drepturilor dvs., luând în considerare informațiile furnizate în scop de identificare, precum și canalele de comunicare relevante pentru datele de identificare enunțate în cerere. Orange Moldova nu este obligat să soluționeze acele cereri care ar afecta în mod negativ drepturile și libertățile altor persoane vizate.

Orange Moldova va face tot posibilul pentru a identifica în mod corect obiectul solicitărilor dvs. și pentru a le soluționa. În situația în care dvs. vă exercitați mai multe drepturi în mod succesiv și/sau simultan, Orange Moldova le va soluționa în funcție de prioritatea solicitării.

Aceste drepturi pot fi exercitate prin trimiterea unei solicitări scrise, în atenția Responsabilului cu protecția datelor:

- prin poștă, la adresa I.M. „Orange Moldova” S.A., MD-2071, str. Alba Iulia 75, Chișinău, R. Moldova;
- prin email, la adresa: datepersonale@orange.md; sau
- folosind formularul de contact online disponibil pe pagina www.orange.md, la compartimentul > „Date personale”.

5. Transmiterea /prelucrarea datelor personale de către terți

Orange Moldova nu va comunica datele cu caracter personal ale Clientului niciunei terțe părți care intenționează să le utilizeze în scopuri de marketing direct, cu excepția cazului în care există acordul Clientului în acest sens.

Pe de altă parte, Orange Moldova poate comunica datele personale ale Clientului unor destinatari sau terțe părți în următoarele situații:

- Afiliați: datele personale pot fi comunicate societăților afiliate în scopuri de afaceri legitime;
- Furnizori de servicii: Orange Moldova poate contracta furnizori de servicii, agenți sau antreprenori care să furnizeze servicii în numele său, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor și a serviciilor puse la dispoziția Clientului. Aceste terțe părți pot accesa sau prelucra datele personale pe durata furnizării acestor servicii. Orange Moldova solicită acestor terțe părți să respecte toate legile aplicabile privind protecția datelor și cerințele de securitate referitoare la datele personale ale Clientului prin încheierea unui acord scris. Orange Moldova poate transfera astfel de date cu caracter personal atunci când oferă servicii de comunicații electronice, servicii legate de garanție, schimb de produse (în caz de eligibilitate);
- Promoții ale partenerilor și promoții comune: Orange Moldova poate derula un program sau o promoție împreună cu o altă societate și, ca urmare a implicării Clientului în activitate, poate să colecteze și să utilizeze datele sale personale. Datele sale personale vor putea fi comunicate unei alte companii în scopuri de marketing numai dacă Clientul a optat pentru a primi informații direct de la acea societate;
- Alți parteneri: de exemplu, în cazul informațiilor cu privire la întârzierile de plată, dacă este cazul, consultanți sau parteneri externi care oferă asistență Orange Moldova (de ex. avocați, agenții de recuperare, call center, furnizori produse, birouri ale istoriilor de credit);
- Autorități publice: Orange Moldova poate comunica datele Clientului în cazul în care i se impune acest lucru prin lege sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații.

6. Registrul abonaților

În cazul implementării unor servicii de informații privind abonații și dacă Clientul își exprimă acordul prealabil în scris, datele sale cu caracter personal - numele/denumirea, adresa de domiciliu/sediului și Numărul/numerele de telefon mobil din Rețeaua Orange Moldova – pot fi incluse în registrul abonaților ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care Orange Moldova a primit o solicitare în acest sens. Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului de telefon al abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale din registre și din serviciile de informații privind abonații, printr-o cerere scrisă adresată Orange Moldova.

7. Transferuri internaționale de date

În general, datele persoanele ale Clienților sunt prelucrate în Republica Moldova sau în statele membre ale Spațiul Economic European (SEE) sau alte state care asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

Datele colectate pot fi prelucrate în afara statelor din Spațiul Economic European (SEE). În acest caz, Orange Moldova întreprinde demersurile necesare împreună cu subcontractanții și partenerii săi pentru a garanta un nivel adecvat de protecție a datelor dumneavoastră, în deplină conformitate cu reglementările aplicabile.

În cazul în care subcontractanții și partenerii în cauză nu se află într-o țară cu legislație considerată a oferi un nivel adecvat de protecție, atunci transferul are loc conform prevederilor actelor normative, ca de exemplu, în temeiul unui contract standard pentru transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal (aprobat de către CNPDCP) și încheiat în prealabil de Orange Moldova cu partenerii respectivi.



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

8. Măsuri de securitate a informațiilor

Orange Moldova se asigură că datele dumneavoastră sunt tratate în siguranță și confidențial, inclusiv atunci când anumite operațiuni sunt efectuate de subcontractanți. În acest scop, sunt puse în aplicare măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru a preveni pierderea, utilizarea greșită, modificarea și ștergerea datelor cu caracter personal care vă privesc. Aceste măsuri sunt adaptate în funcție de nivelul de sensibilitate al datelor prelucrate și în funcție de nivelul de risc prezentat de prelucrare sau implementarea acesteia.

Orange Moldova va păstra datele personale atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile.

Atunci când datele personale ale Clientului nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Orange Moldova le va distruge sau șterge într-un mod sigur și ireversibil.

9. Modificarea Politicii de Protecție a Datelor

Această politică de prelucrare a datelor cu caracter personal poate fi modificată în mod unilateral de către Orange Moldova, iar ultima versiune în vigoare va fi plasată pe site-ul www.orange.md. Accesul sau continuarea utilizării serviciilor, produselor și aplicațiilor după modificarea acesteia, constituie acceptarea, în mod expres, a ultimei versiuni de către persoana vizată.

Ultima actualizare pe 24/08/2026.