

## **POLITICA PRIVIND PROTECTIA DATELOR PERSONALE**

Compania Helios Service S.R.L. va ureaza bun venit pe pagina web si va multumeste pentru interesul manifestat fata de companie, produsele si serviciile sale.

Acordam atentie detaliata 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 pe alte canale 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.

Datele de identificare ale companiei S.C. Helios Service S.R.L. S.R.L. sunt urmatoarele:

- sediul social: CALEA MOLDOVEI 31 C, FOCSANI, VRANCEA
- cod unic de inregistrare 22975723
- inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J39/1099/2007

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 Helios Service S.R.L. 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 obtine compania Helios Service S.R.L. 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 mijloc de comunicare).

In plus, Helios Service S.R.L. 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 facute disponibile publicului prin social media, cat si pe internet. Totodata, datele pot fi obtinute si de la operatorii nostri asociati ori de la operatorii pentru catre suntem imputerniciti – spre exemplu retea proprie service, producator auto.

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).

#### Inregistrarea la newsletter

Pe pagina noastra web publicul are eventual posibilitatea de a se abona la diverse newslettere, datele oferite la abonare vor fi utilizate exclusiv in scop de marketing, in masura in care nu ati oferit consimtitul pentru alte utilizari ale datelor. Aveti posibilitatea de a opri oricand abonamentul la newsletter, utilizand posibilitatea de dezabonare oferita in newsletter sau prin comunicarea unei solicitari scrise catre adresa [gdpr@hyundai-focsani.ro](mailto:gdpr@hyundai-focsani.ro).

#### **Temeiuri juridice in baza carora compania Helios Service S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal.**

Compania Helios Service S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal in baza urmatoarelor temeiuuri 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 de incheiere a unui contract (de ex: efectuarea de analize preliminare de evaluare si acceptare a Clientului).
- in baza interesului legitim al companiei Helios Service S.R.L. (spre ex: dezvoltarea si imbunatatirea produselor si serviciilor, eficientizarea modului in care opereaza intreaga retea Helios Service S.R.L., optimizarea proceselor Helios Service S.R.L., 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 a 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 Helios Service S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal.**

Scopurile pentru care Helios Service S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal sunt:

- furnizarea de produse si servicii, prin intermediul tuturor canalelor disponibile in acest sens (de ex: locatiile fizice ale retelei de dealeri si service, internet, telefon etc.);
- identificarea persoanelor vizate atat in locatiile fizice ale Helios Service S.R.L., 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 Helios Service S.R.L. in activitatea acestora (de ex: utilizarea acestor date presupune prelucrarea acestora de catre aplicatiile interne ale Helios Service S.R.L., 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 Helios Service S.R.L. contractate (de ex: expirare termen, neindeplinire obligatii, modificare/completare caracteristici /costuri /functionalitati /beneficii produse);
- furnizarea de servicii suport pentru solicitarile Clientului/persoanei vizate (de ex: informatii aditionale despre produsele, 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), atat in locatiile fizice ale retelei de dealeri, cat si prin intermediul mijloacelor de comunicare (de ex: telefon, e-mail, posta);
- crearea sau analiza de profiluri pentru imbunatatirea produselor/serviciilor, pentru promovarea personalizata/generala de catre importator, retea de dealeri si/sau de catre partenerii acestuia, pentru efectuarea oricaror alte 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 si specific unei anumite persoane) in cazul in care Clientul a acceptat aceasta prin intermediul oricarei solicitari sau formular al companiei.

- o realizarea de activitati de marketing sau publicitate de tip general, activitati de fidelizare a clientelei si realizarea de sondaje (online, postal sau telefonic);
- o identificarea situatiilor in care utilizatorii de retele de socializare sunt clienti ai companiei Helios Service S.R.L. in vederea efectuarii de marketing personalizat, conform optiunii Clientului exprimate prin formulare ale/ emise de companie.
- o analizarea 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 informatii detaliate despre Politica de cookies, va rugam sa consultati pagina noastra web;
- o pentru programe de loialitate constand in oferirea unor avantaje, reduceri, discounturi pentru recompensarea fidelitatii clientului.
- o 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 pentru imbunatatirea si dezvoltarea produselor/serviciilor;
- o dezvoltarea unor modele de eficientizare a felului in care opereaza intreaga retea autorizata ce reprezinta marca Hyundai;
- o crearea de scheme de comisionare pentru reprezentantii fortei de vanzari, precum si calcularea comisiunilor la care sunt indreptatiti reprezentantii fortei de vanzari ca urmare a activitatii prestate;
- o efectuarea unor activitati de colectare debite si/sau recuperare creante sau de gestionare a unor astfel de activitati.
- o arhivarea atat in format fizic, cat si electronic a documentelor, realizarea de servicii de registratura a corespondentei adresate companiei si expediate de catre companie, precum si realizarea de activitati de curierat;
- o solutionarea litigiilor, investigatiilor sau oricaror altor petitii/plangeri/solicitari la care compania este parte;
- o efectuarea unor controale de risc asupra procedurilor si proceselor companiei, precum si realizarea de audituri sau investigatii ale companiei;
- o realizarea de raportari catre institutiile competente conform reglementarilor legale aplicabile;
- o pentru inregistrarea video a prezentei persoanelor in locatiile fizice ale companiei, cu scopul de a mentine un nivel ridicat de securitate.
- o 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 Helios Service S.R.L.**

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.

#### **Inregistrarea convorbirilor telefonice realizata de catre compania Helios Service S.R.L.**

Cu acordul Clientului/persoanei vizate exprimat inainte de fiecare convorbire telefonica, compania poate inregistra si pastra convorbirile telefonice catre/de la centralele telefonice ale companiei. 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.

#### **Monitorizarea video realizata de catre compania Helios Service S.R.L.**

Pentru asigurarea unui nivel inalt de securitate corespunzator desfasurarii activitatii operationale, locatiile fizice ale companiei sunt monitorizate video. In aceste locatii exista marcaje corespunzatoare cu simboluri specifice inregistrarii video, urmate de mesajul "Zona supravegheata video".

#### **Durata de timp pentru care compania Helios Service S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal.**

Pentru realizarea scopurilor sus-mentionate, datele cu caracter personal vor fi prelucrate de catre companie

pe tot parcursul relatiei contractuale si dupa finalizarea acesteia in vederea conformarii cu obligatiile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile in materia arhivarii.

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.

Termenul de arhivare a datelor prelucrate de catre Helios Service S.R.L. este de: 5 ani.

Termenul de prescriptie a datelor prelucrate de catre Helios Service S.R.L. este de: 10 ani.

Termenul de prelucrare a datelor in scopul rezolvarii problemelor juridice de catre Helios Service S.R.L. este de: 10 ani.

### **Destinatarii datelor cu caracter personal transmise de compania Helios Service S.R.L.**

Destinatarii datelor pot fi:

- operatori asociati:
  - o Reteaua de colaboratori si service Helios Service S.R.L. autorizata in Romania / importatorul marcii Hyundai in Romania.
  - o Producatorul auto Hyundai precum si companiei ITH Management Office – furnizor de consultanta al companiei.
- persoane imputernicite:
  - o Furnizori de servicii: servicii IT (mentenanta, dezvoltare software), arhivare in format fizic si/sau electronic; curierat; utilitati; audit; serviciilor de suport; furnizori de cercetare de piata, de transmitere a comunicariilor de marketing, de monitorizare a traficului si comportamentului utilizatorilor, instrumentelor online, de servicii de personalizare a diferitelor tipuri de marketing, de servicii de marketing prin intermediul resurselor social media, de servicii de realizare a continutului formelor de marketing; de servicii de recuperare creante si/sau colectare a debitelor, evaluatori, agentii imobiliare.
  - o Entitati catre care compania a externalizat furnizarea de servicii.
    - autoritati si institutii:
      - o Organe judiciare din Romania si din alte tari, precum membrii ai instantelor judecatoresti, instantelor arbitrale, parchetelor.
      - o Institutii de investigare si suport pentru incidente de securitate cibernetica.

In vederea indeplinirii scopurilor mentionate mai sus este posibil ca Helios Service S.R.L. sa transfere unele sau toate categoriile de date cu caracter personal in afara Romaniei sau statelor din cadrul UE/SEE.

SEE este alcatuit din tarile Uniunii Europene, Elvetia, Islanda, Liechtenstein și Norvegia. Acest tip de transfer de date poate avea loc daca serverele noastre (respectiv, locul unde stocam datele) sau furnizorii si prestatorii nostri isi au sediul in afara SEE.

Inainte de a transfera date cu caracter personal din Spatiul Economic European (SEE) ne vom asigura ca exista garantii adecvate care trebuie utilizate, inclusiv semnarea unui Acord de Transfer de Date, in conformitate cu cerintele Uniunii Europene si, daca este necesar, vom obtine autorizatia Autoritatii Competente pentru Protectia Datelor. Entitatea care primeste datele cu caracter personal trebuie sa respecte principiile de prelucrare a datelor cu caracter personal prevazute in Procedura privind Transferul Transfrontalier al Datelor.

## **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 [dpo@hyundai-focsani.ro](mailto:dpo@hyundai-focsani.ro) unde puteti afla:

- Care e 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: [dpo@hyundai-focsani.ro](mailto:dpo@hyundai-focsani.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 aceste 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 Prelucrării 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 prelucrării datelor sale;
- cand exista neclaritati legate de legalitatea prelucrării 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:

- Rectificare 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 prelucrării, 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 prelucrării; de asemenea, daca exista situatia ridicării restrictiei la prelucrare, Clientul va fi informat in timp util.

**5.Dreptul de a retrage consimtamantul** - pentru prelucrarea datelor numai in cazul in care datele Clientului se proceseaza ca urmare a acordului exprimat, acesta are posibilitatea in orice moment sa transmita un e-mail la adresa [dpo@hyundai-focsani.ro](mailto:dpo@hyundai-focsani.ro) prin care sa anunte ca nu mai este de acord cu prelucrarea datelor personale. Retragerea acordului/ consimtamantului prelucrării datelor sale personale are ca efect incetarea comunicării si prelucrării, precum si a colaborării. Retragerea consimtamantului nu afecteaza legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimtamantului inainte de retragerea acestuia.

**6.Dreptul la portabilitatea datelor** – reprezinta posibilitatea pe care Clientul o are de a primi datele furnizate in formatul utilizat de noi in mod curent, dar care poate fi citit automat. De asemenea, Clientul are posibilitatea de a solicita ca aceste date sa fie transmise – sa fie portate – automat altui operator (entitate juridica), asa cum ne va indica.

**7.Dreptul de a se opune prelucrării** – se aplica doar pentru situatiile sau cazurile particulare in care se afla Clientul; reprezinta dreptul Clientului de a solicita sa nu fie prelucrate datele sale in scopul creării de profiluri. Exceptie de la aceasta regula face situatia in care exista motive legitime care prevaleaza asupra dreptului Clientului la opozitie, cum ar fi: constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta, al Clientului sau al altui utilizator.

Toate drepturile mentionate mai sus se execita prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la sediul companiei Helios Service S.R.L., in atentia DPO sau la adresa de email: [dpo@hyundai-focsani.ro](mailto:dpo@hyundai-focsani.ro) cu referinta "**solicitare GDPR**", cu exceptia dreptului de a va adresa Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal si justitiei (prin exercitarea unei singure cai de atac), care se execita prin cerere scrisa inaintata autoritatii competente.