

POLITICA PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În calitate de operator de date cu caracter personal,

Dorim să vă informăm cu privire la modul în care prelucrăm datele cu caracter personal în contextul activității desfășurate de SHOME, precum și cu privire la drepturile pe care le aveți în calitate de persoană vizată.

CE CATEGORII DE DATE PERSONALE PRELUCRAM?

În funcție de fiecare caz în parte, SHOME prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal:

- **date de identificare**, cum ar fi numele, prenumele, CNP, seria și numărul CI/altui document cu funcție de identificare (de exemplu: pașaport, permis de rezidență etc.), precum și alte informații conținute de acestea (de exemplu: data și locul nașterii, cetățenia, număr de înmatriculare al mașinilor, etc.), semnătura.
- **date privind starea civilă**, cum ar fi date din certificatul de căsătorie.
- **date de contact**, cum ar fi: adresa de domiciliu, adresa de corespondență, e-mailul, telefonul.
- **experiența în muncă**.
- **nivelul educațional**.
- **orice alte date** necesare sau utile desfășurării activității SHOME, în condițiile legii.

SURSA DATELOR PERSONALE PRELUCRATE

Prelucrăm datele cu caracter personal pe care ni le furnizează atât clienții și/sau cocontractanții noștri, în mod direct sau indirect sau pe care SHOME le generează ca urmare a interacțiunii cu clienții / cocontractanții săi, prin oricare din canalele de comunicare cu SHOME, cât și date pe care ni le furnizează posibili angajați în procesul de recrutare.

În unele cazuri, precum într-un proces de recrutare, angajații existenți pot face recomandări cu privire la potențialii solicitanți. Acești angajați vor adăuga date cu caracter personal despre acești potențiali solicitanți. În cazurile în care se face acest lucru, potențialul solicitant este considerat utilizator în contextul prezentei politici de confidențialitate și va fi informat despre procesare. Refuzul de a furniza SHOME datele cu caracter personal poate determina, în anumite situații reglementate de lege, imposibilitatea intrării în relație cu SHOME și/sau a contractării produsului/serviciului dorit.

SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR PERSONALE

1. ACHIZITIA / FURNIZAREA DE PRODUSE/ SERVICII DE CĂTRE ȘI CĂTRE SHOME

Prelucrăm date cu caracter personal pentru negocierea, încheierea și executarea de contracte cu clienții / cocontractanții SHOME.

Atunci când se achiziționează produse/ servicii direct din magazinele noastre, SHOME, în calitate de operator, solicită datele personale prevăzute în legislația aplicabilă pentru a putea emite documentele legale aferente fiecărui tip de tranzacție (i.e. factură fiscală, certificat de garanție, avize). Datele personale se colectează în funcție de cerințele legale pentru fiecare tip de document / operațiune și constau, în principal, în: nume, prenume, adresa, număr de telefon, serie și număr carte de identitate, CNP. Refuzul de a ne furniza aceste date duce la imposibilitatea emiterii documentelor aferente vânzării.

Atunci când se achiziționează produse/ servicii online (inclusiv cu livrare în sistem Click&Collect), Shome solicită datele personale prevăzute în legislația aplicabilă pentru a putea emite documentele legale revelante și, în plus, acele date personale necesare pentru deschiderea contului online și obținerea și utilizarea Cardului Shome.

Pentru produsele/ serviciile achiziționate de la SHOME, aceasta din urmă furnizează o serie de **servicii complementare postvanzare**, inclusiv dar fără a se limita la: retur marfa, închiriere unelte, livrare marfa, call center, pentru care este posibil ca Shome să solicite date personale necesare pentru a putea presta serviciul solicitat și pentru a menține legătura cu clienții (nume, prenume, adresa, adresa de email și număr de telefon).

Unele servicii furnizate de SHOME (i.e. livrare marfa, post vânzare - reparare / înlocuire produse neconforme, call center) nu sunt prestate în mod direct de către Shome, ci de către prestatori externi de servicii care vor avea calitatea de Persoane Imputernicite conform GDPR. În acest sens, colectăm de la clienți date cu caracter personal pe care le vom transmite către prestatorii noștri externi.

În magazinele SHOME, clienții pot accesa servicii de finanțare pentru achiziția de marfa, care se furnizează, la cererea clienților SHOME, de către entități juridice colaboratoare ale Shome România. Aceste entități juridice vor colecta în mod direct datele personale necesare pentru întocmirea documentelor de finanțare, fără a le transfera apoi către Shome România.

Pentru contractele încheiate pentru achiziția de produse sau servicii de către Shome, prelucrează numele, prenumele, adresa de email și numărul de telefon al reprezentanților legali sau convenționali ai cocontractanților săi.

TEMEI – Încheierea și executarea contractului, conformarea cu obligațiile legale, interesul legitim al SHOME de a asigura derularea contractelor de o manieră optimă și eficientă.

2. GESTIUNE ECONOMICO-FINANCIARĂ ȘI ADMINISTRATIVĂ. ANALIZE ȘI STUDII PENTRU UZ INTERN

Utilizăm datele cu caracter personal pentru a organiza în mod optim și pentru a eficientiza activitatea SHOME. În acest sens, putem utiliza datele cu caracter personal, printre altele, pentru întocmirea documentelor financiar-contabile, pentru organizarea contabilității în condițiile legii, pentru emiterea de facturi fiscale, efectuarea plăților, pentru a îmbunătăți și optimiza activitatea SHOME, precum și procesele, produsele și serviciile SHOME, pentru a efectua diverse analize financiare, audituri și pentru a întocmi diverse rapoarte privind activitatea și performanța SHOME pe piața relevantă, pentru a susține poziția SHOME în diverse investigații, proceduri administrative și judiciare, litigii etc. în care este implicată SHOME, pentru gestionarea controalelor/ investigațiilor declanșate de autoritățile publice.

În ceea ce privește analizele și studiile interne, acestea sunt în format anonimizat, oferindu-ne informații utile pentru îmbunătățirea produselor și serviciilor SHOME.

TEMEI: Interesul legitim al SHOME de a-și derula activitatea în condiții optime, conformarea cu obligațiile legale specifice în materie.

3. SERVICII-SUPORT ȘI GESTIONAREA PLÂNGERILOR

Prelucrăm datele cu caracter personal în vederea soluționării cererilor clientilor nostri sau ale altor persoane, precum și pentru a furniza informații suplimentare cu privire la produsele și serviciile SHOME. Cu titlu de exemplu, SHOME poate iniția contacte telefonice pentru a răspunde solicitărilor primite sau poate prelucra anumite date din documentele care îi sunt furnizate pentru a soluționa cererile sau plângerile clienților / ale altor persoane.

În cadrul serviciului de call center furnizat de SHOME clientilor săi, prin prestatori externi, convorbirile cu clienții sunt înregistrate pentru a permite SHOME să măsoare calitatea serviciului de call center prestat și pentru a păstra informațiile necesare soluționării solicitărilor primite de la clienți / alte persoane.

TEMEI: Încheierea și executarea contractului, conformarea cu obligațiile legale specifice în materie.

4. MARKETING DIRECT ȘI COMUNICĂRI COMERCIALE

Ne dorim să ținem la curent clienții cu noutățile privind produsele și serviciile SHOME și/sau ale partenerilor noștri, să invităm clienții la concursuri sau loterii publicitare pe care le organizăm. Înainte de a vă contacta, este posibil să luăm în considerare și analizele și studiile noastre interne.

În sensul celor de mai sus, putem transmite și comunicări comerciale, inclusiv mesaje de marketing direct (vanzare de produse și servicii) cu privire la produsele/ serviciile anterior menționate.

Ne interesează părerea clientilor noștri despre produsele și serviciile SHOME, despre SHOME în general sau despre un anumit subiect relevant pentru activitatea SHOME. Putem contacta periodic clienții pentru a afla părerea și sugestiile lor privind îmbunătățirea produselor și serviciilor SHOME sau cum am putea răspunde mai bine nevoilor și așteptărilor lor. Clienții nu sunt obligați să răspundă, iar dacă nu răspund, aceasta nu va afecta în niciun fel relația cu SHOME.

Efectuăm și studii de piață. În acest scop, putem colabora cu agenții de cercetare de piață, care fie vor derula studii de piață pentru SHOME, fie vor furniza SHOME rezultate ale studiilor de piață și alte informații legate de obiectul respectivelor studii. De regulă, SHOME preia informațiile legate de studiile de piață de la partenerii săi în format anonimizat. În cazul în care informațiile preluate vor conține (și) date cu caracter personal, clienții noștri vor fi informați în mod corespunzător de către agențiile de cercetare de piață.

De asemenea, putem transmite, prin mijloace de comunicare cum ar fi email, poștă, curier, sms, aplicații online, etc, comunicări comerciale (pliante, cataloage etc.) cu noutățile privind produsele și serviciile SHOME, invitații de a participa la concursuri sau loterii publicitare pe care SHOME le organizează.

În cazul în care considerăm necesar, putem transmite către posibili angajați oferte de joburi altele decât cele la care au aplicat aceștia și pentru care nu au fost angajați sau contactați pentru participarea la un interviu.

Vom transmite comunicările comerciale menționate mai sus doar dacă am obținut acordul clientului.

TEMEI: Consimțământul clientului, interesul legitim al SHOME.

5. PERSONALIZAREA OFERTELOR

Ne interesează să oferim clienților noștri produse și servicii cât mai relevante, în acord cu profilul și aria lor de interes.

De aceea, în cazul în care clientul a optat în acest sens, putem analiza datele și informațiile despre acesta din baza noastră de date internă, cum ar fi informații privind produsele achiziționate sau solicitările formulate pe site sau în magazinele SHOME, data nașterii, sexul și localitatea de domiciliu / reședință, etc.

Analizăm și combinăm aceste informații pentru a putea oferi clienților produse și servicii cât mai adaptate nevoilor și particularităților lor. De asemenea, putem utiliza aceste informații pentru a evita să transmitem oferte pentru produse sau servicii care, din diverse motive (inclusiv în baza politicii noastre de risc), nu sunt de interes pentru clienți.

TEMEI: Consimțământul clientului, interesul legitim al SHOME.

6. CONFORMAREA CU CERINȚELE LEGALE.

Prelucrăm date cu caracter personal pentru a ne conforma obligațiilor legale aplicabile activității SHOME.

Exemple de astfel de obligații legale: îndeplinirea obligațiilor de raportare și informare către autoritățile fiscale, precum și către alte autorități și/sau instituții, agenții sau alte organisme publice, organizații profesionale, în cazul cărora se impune divulgarea datelor cu caracter personal, conform prevederilor legale aplicabile, îndeplinirea obligațiilor privind arhivarea documentelor și informațiilor; îndeplinirea obligațiilor privind relațiile de muncă cu salariații SHOME sau de colaborare cu avocații colaboratori, asigurarea securității spațiilor utilizate, precum și a persoanelor și a bunurilor aflate în aceste spații.

Tot pentru a ne conforma prevederilor legale în vigoare prelucrăm date cu caracter personal prin intermediul sistemelor de securitate (televiziune cu circuit închis și management vizitatori/ control acces) sau a registrelor de evidență acces, datele fiind păstrate pentru intervalele de timp reglementate legal. Datele colectate în baza legislației privind protecția persoanelor, bunurilor și valorilor pot fi puse exclusiv la dispoziția autorităților, la solicitarea acestora, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

TEMEI: Conformarea cu obligațiile legale specifice în materie.

7. CONFORMAREA CU REGULI SAU REGLEMENTĂRI INTERNE, CODURI DE CONDUITĂ.

Prelucrăm date cu caracter personal pentru a ne conforma regulilor/ standardelor interne ale SHOME (i.e. coduri etice, reguli anticorupție, reguli de raportare către grup, reguli de audit intern / extern, proceduri de licitație, etc), care, în anumite situații, pot implica/ avea ca sursă prelucrări de date cu caracter personal.

TEMEI: interesul legitim al SHOME să își desfășoare activitatea conform standardelor interne/regulilor stabilite la nivel de grup.

DESTINATARIII DATELOR CU CARACTER PERSONAL.

În cadrul operațiunilor de prelucrare, pentru a ne conforma oricăror prevederi legale aplicabile sau în vederea prestării serviciilor contractate, putem dezvălui date cu caracter personal către anumite persoane fizice sau juridice (destinatari), pentru scopurile menționate mai sus, de la caz la caz, cum ar fi: instanțe judecătorești sau arbitrale; părți implicate în raporturile juridice existente sau persoanele de contact/angajații/reprezentanții legali sau convenționali ai acestora, inclusiv parteneri contractuali ai clienților noștri, consilieri, auditori, experți, evaluatori, notari, alți avocați și alte forme de exercitare a profesiei; furnizori de servicii care ne asigură servicii operaționale/ funcționale; autorități și/sau agenții responsabile cu aplicarea legii sau alte autorități publice, la nivel local sau internațional, sau persoanele de contact/angajații/ reprezentanții legali sau convenționali ai acestora; alte persoane față de care am fost autorizați de persoanele vizate să dezvăluim datele cu caracter personal.

Pentru a procesa și gestiona comenzile plasate de clienți online (prin sistemul Click& Collect sau comerț online) și pentru a răspunde la orice întrebări legate de comenzile astfel plasate, datele personale sunt prelucrate, în intern, de departamentul IT, de serviciul de relații cu clienții și de departamentele de logistica din magazine. Ne asigurăm că accesul acestora la datele personale se face strict în scopul de a pregăti, gestiona și livra comenzi.

TRANSFERUL CATRE TERTE TARI SI MASURI DE SIGURANTA.

În cazul în care transferul este necesar conform scopurilor de mai sus, transferăm date numai către state din Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European. Cu toate acestea, în funcție de locațiile în care se află destinatarii datelor sau sunt localizate serverele pe care sunt stocate datele transferate, este posibil ca, dacă este necesar pentru scopurile sus-menționate, anumite date să fie transferate în state din afara Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European. În cazul unor asemenea transferuri internaționale, vom depune toate eforturile pentru a ne asigura că aceste transferuri sunt efectuate în temeiul unei decizii privind caracterul adecvat al nivelului de protecție (către state terțe recunoscute de către Comisia Europeană ca asigurând un nivel adecvat de protecție) sau sub rezerva unor alte măsuri de protecție adecvate (e.g. clauze standard asumate de destinatari), conform legislației aplicabile în domeniu.

CÂT TIMP PĂSTRĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL

Vom stoca datele cu caracter personal atâta timp cât ni se cere prin lege. Dacă nu există nicio cerință legală, le vom stoca doar atât timp cât este necesar. Cu excepția situației în care legea prevede altfel, de regulă vom prelucra datele cu caracter personal pe perioada existenței unui contract încheiat SHOME, plus o perioadă de trei ani de la încetarea acestuia. Orice date cu caracter personal pe care le deținem în scop de marketing și comunicări comerciale, le vom păstra până în momentul în care clienții ne anunță că nu mai doresc să primească comunicări comerciale. Datele personale comunicate de dumneavoastră pentru recrutare vor fi păstrate o perioadă de 12 luni. Datele personale ale clienților gestionate în legătură cu comenzile online sunt păstrate 10 ani de la plasarea ultimei comenzi.