

Politică de Confidențialitate și Protecție a datelor

Cea mai recentă modificare: iunie 2022)

- Informații de bază

Capitolul Unu – Informații de bază privind protecția datelor

| | |
|---|--|
| Operator Entitate | TOPMARAIOANAIT S.R.L.. - Număr fiscal: 45329241 Nicolae Titulescu Nr 8, Bl M2, Ap 13, Cernavoda, Constanta |
| Obiectiv | Gestionarea și furnizarea serviciilor solicitate |
| Legitimitate | Îndeplinirea relației contractuale, interesul legitim și consimțământul Utilizatorului |
| Drepturi | Dreptul de acces, rectificare și ștergere a datelor, precum și alte drepturi, așa cum este explicat în informațiile suplimentare |
| Informații suplimentare | Informații suplimentare detaliate despre protecția datelor pot fi găsite în secțiunile următoare. |
| Contact cu ofițerul de protecție a datelor. | gdpr@livro.ro |

Mai mult, Livro poate partaja datele respectivilor utilizatori („Utilizatorii”) care se înregistrează pe website sau în aplicație („Platforma”) și acelor persoane care contactează Livro utilizând formularele disponibile pe Platformă cu fiecare dintre sucursalele și companiile Grupului Livro în scopul oferirii serviciilor solicitate de Utilizatori prin intermediul Platformei.

Prezenta politică de confidențialitate furnizează informații despre procesarea datelor cu caracter personal a Utilizatorilor, candidaților, Utilizatorilor social media care interacționează cu compania noastră și utilizatorii formularului de contact de pe website, astfel cum se prevede în Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR).

- Procesarea datelor Utilizatorilor și Persoanelor care contactează LIVRO

3.1 Datele procesate

1. a) Informații furnizate direct de Utilizatori:

- Date de înregistrare: informațiile furnizate de Utilizatori când creează un cont pe Platforma LIVRO: utilizator și e-mail.
- Informații de profil ale Utilizatorului: informațiile adăugate de Utilizatori pe Platformă în vederea utilizării serviciului LIVRO; de exemplu numărul de telefon mobil și adresa de livrare. Utilizatorii pot vizualiza și edita datele cu caracter personal din profilul creat, oricând doresc, dacă și numai dacă au toate comenzile în pasul “Livrată” sau “Anulată”.
- Informații despre comunicările anterioare cu LIVRO: LIVRO va avea acces la informațiile furnizate de Utilizatori pentru soluționarea oricăror întrebări sau reclamații privind utilizarea platformei, fie prin formularul de contact, prin e-mail sau telefonic, folosind serviciul de asistență clienți.
- Transcrierea și înregistrarea conversațiilor desfășurate între UTILIZATOR și LIVRO pentru procesarea incidentelor, cererilor sau a oricăror alte consultări ce pot fi desfășurate.

1. b) Informații indirect furnizate de Utilizatori:

- Datele generate prin utilizarea platformei: LIVRO colectează datele ce sunt generate din utilizarea de către Utilizatori a Platformei de fiecare dată când interacționează cu aceasta din urmă.

- Date privind aplicația și dispozitivul: LIVRO stochează date pe dispozitivul și Aplicația utilizată de Utilizatori pentru accesarea serviciilor. Aceste date sunt:

- Informații despre dispozitivul mobil personal, precum conexiunea proprie de Internet, tipul browser-ului, versiunea și sistemul de operare, precum și tipul dispozitivului.
- Date din contul Utilizatorului: informație privind comenzile efectuate de fiecare Utilizator, precum și feedback-ul și/sau comentariile efectuate despre acestea de fiecare
- Utilizator.

- Datele ce rezultă din originea Utilizatorului: dacă un Utilizator ajunge la Platforma LIVRO printr-o sursă exterioară (precum un link din alt website sau rețea socială), LIVRO colectează datele de la sursa prin care a ajuns Utilizatorul LIVRO.

- Datele ce rezultă din gestionarea incidentelor: dacă un Utilizator contactează Platforma LIVRO prin Formularul de contact sau prin numărul de telefon LIVRO, LIVRO va colecta mesajele primite în formatul folosit de Utilizator și le poate utiliza sau stoca pentru a gestiona incidentele actuale sau viitoare.

- Date ce rezultă de la părți terțe externe: LIVRO poate colecta date cu caracter personal sau informații de la terțe părți externe numai dacă Utilizatorul autorizează respectivele părți pentru a partaja respectivele informații cu LIVRO. De exemplu, dacă un Utilizator creează un cont prin intermediul contului său Facebook, Facebook ne-ar putea divulga datele cu caracter personal ale respectivului Utilizator ce pot fi găsite în profilul personal Facebook (precum nume, sex sau vârstă).

De asemenea, dacă un utilizator accesează LIVRO prin produsele și serviciile oferite de Google, Google poate transmite datele de navigare ale Utilizatorului, cu acces la platformă prin link-urile create de Google.

Informațiile furnizate de către o terță parte externă pot fi controlate de Utilizator în conformitate cu sistemul terței părți privind Politica de confidențialitate.

3.2 Scopul

3.2.1 Pentru utilizarea Platformei Livro

LIVRO utilizează datele colectate de la Utilizatori pentru a le permite accesul și comunicarea cu platforma LIVRO și pentru a furniza serviciile de către aceștia prin intermediul contului din platforma LIVRO, în conformitate cu procedura descrisă în „Termeni și condiții”.

3.2.2 Pentru transmiterea comunicărilor

LIVRO utilizează datele cu caracter personal ale Utilizatorilor pentru a comunica prin e-mail și/sau a le transmite mesaje SMS cu privire la operarea serviciului.

LIVRO poate transmite mesaje către telefonul mobil al Utilizatorului cu informații privind statusul comenzii solicitate.

3.2.3 Pentru asigurarea securității și a unui mediu corespunzător pentru furnizarea sigură a serviciilor

LIVRO poate utiliza datele în vederea garantării utilizării adecvate a produselor solicitate prin Platforma sa (de exemplu pentru a garanta recomandările farmaceutice sau pentru a garanta că livrarea este efectuată persoanelor cu vârsta peste 18 ani).

Când LIVRO este intermediarul colectării produselor farmaceutice când Utilizatorul accesează zona Farmacie a Platformei, autorizează în mod expres LIVRO, după caz, să furnizeze farmacistului orice date cu caracter personal ce ar putea fi necesare pentru a permite farmacistului responsabil cu distribuirea produsului să contacteze cumpărătorul, dacă se consideră necesar și a furniza informații relevante privind tratamentul ce va avea ca rezultat utilizarea și livrarea corectă a produsului, garantând astfel că recomandarea farmaceutică a fost oferită. Farmacistul nu poate utiliza datele în alt scop decât cel de a garanta sfaturile necesare furnizării serviciului încredințat.

3.2.4 Pentru a respecta legislația și a formula și desfășura acțiuni legale

Livro informează Utilizatorul că discuțiile desfășurate cu Mandatarul utilizând sistemul de chat pot fi revizuite și utilizate de LIVRO în scopul prezentării și/sau apărării oricăror reclamații și/sau acțiuni legale ce pot fi necesare, precum și de a gestiona orice incidente ce rezultă în legătură cu comenzile.

3.2.5 În scopuri statistice și de analiză a serviciului

LIVRO utilizează informațiile în scopuri statistice pentru a analiza comportamentul și tendințele Utilizatorului, pentru a înțelege cum Utilizatorii folosesc Platforma LIVRO și pentru a gestiona și îmbunătăți serviciile oferite, inclusiv posibilitatea de adăugare a unor servicii noi, diferite la Platformă.

De asemenea, LIVRO utilizează informațiile pentru a cerceta și analiza cum să îmbunătățească serviciile pe care le furnizează Utilizatorilor, precum și de a dezvolta și îmbunătăți caracteristicile serviciului pe care îl furnizează.

3.2.6 Pentru asigurarea securității și a unui mediu corespunzător pentru furnizarea sigură a serviciilor

LIVRO poate utiliza datele în vederea garantării utilizării adecvate a produselor solicitate prin Platforma sa (de exemplu pentru a garanta recomandările farmaceutice sau pentru a garanta că livrarea este efectuată persoanelor cu vârsta peste 18 ani).

3.3. Baza legală a procesării

Datele Utilizatorilor sunt procesate în concordanță cu următoarele baze legale:

- Pentru a desfășura relația contractuală după înregistrarea Utilizatorilor pe Platformă (de exemplu, procesarea datelor acestora pentru a livra o comandă plasată).
- Pentru îndeplinirea obligațiilor noastre legale (cum ar fi atunci când autoritățile competente solicită date în legătură cu cercetările judecătorești și/sau cu desfășurarea acțiunilor necesare pentru protejarea intereselor LIVRO).

3.4 Destinatarii datelor

LIVRO garantează că toți partenerii săi comerciali, tehnicieni, furnizori sau terțe părți independente sunt obligate prin angajamente contractuale să proceseze informațiile partajate cu aceștia în conformitate cu indicațiile LIVRO, această Politică de Confidențialitate și legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal. Nu vom divulga date personale către terțe părți care nu acționează conform instrucțiunilor noastre și nicio comunicare nu va implica vânzarea, închirierea, transmiterea sau în orice alt mod divulgarea informațiilor personale ale clienților în scopuri comerciale, încălcând astfel angajamentele efectuate prin această Politică de confidențialitate.

3.4.1 Când se realizează o comandă, datele vor fi transmise către:

- Livratorul care îndeplinește sarcina de colectare și livrare a produsului.
- Entitatea sau unitatea responsabilă de vânzarea produsului, dacă Utilizatorul a solicitat achiziționarea produsului. Dacă un Utilizator contactează furnizorii mai sus menționați în mod

direct și își oferă datele cu caracter personal în mod direct, LIVRO nu va fi responsabilă pentru utilizarea de către furnizori a acestor date.

- Furnizorii de servicii de telecomunicații atunci când aceștia sunt utilizați pentru a transmite comunicări cu privire la comenzile sau incidentele referitoare la comenzi.

3.4.2 Pentru a partaja datele Utilizatorului cu terțe părți

Pentru a continua furnizarea serviciilor oferite prin intermediul Platformei, LIVRO poate transmite datele personale ale Utilizatorilor cu:

- Furnizorii de servicii: Furnizorii de servicii terțe părți ai LIVRO ce transmit colete, transportă comenzi și/sau soluționează incidente cu livrările, vor avea acces la informațiile cu caracter personal ale Utilizatorilor după cum poate fi necesar pentru a-și îndeplini funcțiile, dar nu le pot folosi în alte scopuri. Aceștia trebuie să prelucreze informațiile personale menționate în conformitate cu prezenta Politică de confidențialitate și legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal..
- Farmacii: LIVRO poate furniza numele și numărul de telefon al Utilizatorului către farmacistul care va elibera produsele către respectivul Utilizator în vederea garantării furnizării asistenței farmaceutice în conformitate cu actuala legislație aplicabilă.
- Furnizorii de servicii pentru anonimizarea unor date: Pentru a preveni utilizarea necorespunzătoare a datelor Utilizatorilor de către furnizorii de servicii terță parte, LIVRO poate divulga datele Utilizatorilor în scopul anonimizării acestora astfel încât să poată fi utilizate doar pentru furnizarea serviciilor către Utilizatori. De exemplu, LIVRO poate transmite numerele de telefon ale Utilizatorilor către terțe părți în vederea anonimizării acestora și a le furniza în acest format către furnizorii utilizați pentru a îndeplini serviciile contractate de Utilizatori.
- Companii de securitate și Autorități și agenții de aplicare a legii: LIVRO poate divulga informații cu caracter personal și date despre conturile clienților noștri dacă consideră că o astfel de dezvăluire este necesară pentru a respecta legea, de a executa sau aplica „Termenii de Utilizare” ori de a proteja drepturile, proprietatea sau siguranța LIVRO, a utilizatorilor sau terțelor părți. Prin urmare, cele de mai sus includ schimbul de informații cu alte companii și organizații, precum și cu Autoritățile și agențiile de aplicare a legii pentru protecția împotriva fraudei și a reduce riscul de credit. În urma obligațiilor prevăzute de lege în acest sens, LIVRO poate împărtăși informații cu organele autorităților executive și/sau terțe părți în legătură cu cererile de informații referitoare la investigațiile penale și la presupuse activități ilegale.
- Servicii Social media conectate de Utilizatori: Dacă un Utilizator își conectează contul LIVRO la altă rețea de social media sau o platformă terță parte, LIVRO poate utiliza informațiile furnizate către respectiva rețea de social media sau terță parte, cu condiția să fi fost pusă la dispoziția LIVRO în conformitate cu politica de confidențialitate a platformei de social media sau terță parte în cauză.
- Schimbarea proprietății: Dacă apartenența LIVRO se schimbă sau majoritatea activelor sale sunt achiziționate de o terță parte, Utilizatorii sunt informați că LIVRO va transfera datele acestora către entitățile dobânditoare pentru a continua să furnizeze serviciile care fac obiectul procesării datelor. Noul operator al fișierelor va informa Utilizatorii privind datele sale de identificare. LIVRO declară că își va respecta obligația de a informa Autoritatea de supraveghere relevantă în eventualitatea apariției unor astfel de circumstanțe și va informa Utilizatorii de schimbarea operatorului fișierului dacă și când acest lucru se va întâmpla. Această procesare va fi îndeplinită în baza contractului încheiat cu LIVRO..

Datele Utilizatorilor LIVRO nu vor fi dezvăluite unei terțe părți decât: (i) dacă sunt necesare în vederea furnizării serviciilor solicitate dacă LIVRO colaborează cu terțe părți; (ii) dacă LIVRO are acordul expres și autorizația neechivocă a Utilizatorului; (iii) dacă s-au solicitat de o autoritate competentă în conformitate cu atribuțiile acesteia (pentru a investiga, preveni sau acționa în legătură cu acțiuni ilegale); sau (iv) în final, atunci când sunt solicitate prin lege.

3.5. Perioade de păstrare a datelor

Datele Utilizatorilor vor fi păstrate în timpul executării și desfășurării relației contractuale, și anume, atât timp cât aceștia sunt Utilizatori LIVRO sau până când își exercită drepturile de a restricționa procesarea datelor personale.

Odată ce un Utilizator și-a anulat înregistrarea în Platformă, LIVRO va păstra datele acestuia pentru perioada stabilită de legislația în materie fiscală, de sănătate și penală și orice altă legislație aplicabilă în scopul completării și protecției oricărei acțiuni la care LIVRO este parte. În orice situație, LIVRO va

bloca datele Utilizatorilor astfel încât să poată fi doar consultate dacă s-a prezentat sau au existat acțiuni de apărare în legătură cu acestea.

Vom păstra datele dvs. cu caracter personal numai atât timp cât este necesar pentru a îndeplini scopurile pentru care le-am colectat, inclusiv în scopul onorării eventualelor cerințe legale, fiscale, contabile sau de raportare. Pentru a determina perioada adecvată de păstrare a datelor cu caracter personal, luăm în considerare cantitatea, natura și sensibilitatea datelor cu caracter personal, riscul potențial de prejudiciu cauzat de utilizarea sau divulgarea neautorizată a datelor dvs. cu caracter personal, scopurile pentru care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal și dacă putem realiza aceste scopuri prin alte mijloace și cerințele legale aplicabile.

Dacă aveți întrebări cu privire la modul în care vă păstrăm datele cu caracter personal, ne puteți contacta prin intermediul prin email pe adresa gdpr@livro.ro.

Cu privire la informațiile anonime, LIVRO va aplica toate prevederile incluse în Preambulul 26 din Regulamentul General Privind Protecția Datelor (GDPR), conform căruia „Principiile protecției datelor ar trebui, prin urmare, să nu se aplice informațiilor anonime, adică informațiilor care nu sunt legate de o persoană fizică identificată sau identificabilă sau datelor cu caracter personal care sunt anonimizate astfel încât persoana vizată nu este sau nu mai este identificabilă. Prin urmare, prezentul regulament nu se aplică prelucrării unor astfel de informații anonime, inclusiv în cazul în care acestea sunt utilizate în scopuri statistice sau de cercetare.

Exercitarea drepturilor

Utilizatorii își pot exercita drepturile în mod gratuit în orice moment utilizând formularul disponibil în Platformă. De asemenea, își pot exercita drepturile transmițând un e-mail către următoarea adresă: gdpr@livro.ro. Mesajul e-mail trebuie să includă ce drept doresc să își exercite, precum și, după caz, datele de identificare înregistrate în Platformă. Vom contacta Utilizatorul dacă necesităm date suplimentare celor furnizate în vederea verificării identității acestuia.

Vă puteți exercita următoarele drepturi față de LIVRO:

- Dreptul de acces la datele dumneavoastră cu caracter personal pentru a ști ce date sunt procesate și operațiunile de procesare a acestora;
- Dreptul de a corecta orice inexactități în legătură cu datele dvs. personale; Dreptul la ștergerea datelor dvs. personale, acolo unde este posibil;
- Dreptul de a solicita restricția prelucrării datelor dvs. cu caracter personal atunci când este vorba despre exactitatea, legalitatea sau necesitatea prelucrării datelor, caz în care putem reține datele în scopul depunerii sau apărarea revendicărilor.

Dacă, în orice moment, considerați că LIVRO încalcă legea de protecție a datelor, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați prin intermediul adresei de e-mail gdpr@livro.ro, menționând ceea ce considerați necesar astfel încât să putem soluționa problema cât mai curând posibil. În orice caz, vă puteți adresa oricând Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (<https://www.dataprotection.ro/>) în vederea depunerii unei plângeri în legătură cu protecția drepturilor dvs.

- Măsuri de securitate

LIVRO a luat măsurile necesare recomandate de Comisia Europeană și de autoritatea competentă pentru a menține nivelul de securitate necesar, în funcție de natura datelor personale prelucrate și de circumstanțele prelucrării, pentru a evita, în măsura posibilului și întotdeauna în concordanță cu stadiul tehnicii, modificarea, pierderea sau accesul sau procesarea neautorizată. Așa cum am menționat mai sus, datele cu caracter personal furnizate nu vor fi divulgate terților fără autorizarea prealabilă a persoanei vizate.

- Notificări și modificări

După cum s-a menționat mai sus, toți Utilizatorii au dreptul de a accesa, actualiza și șterge datele personale, precum și de a face obiectul prelucrării acestora. Puteți exercita aceste drepturi sau puteți adresa orice întrebări în legătură cu Politica de confidențialitate LIVRO prin Formularul de contact.

Ca urmare a evoluției constante a activităților LIVRO, această Politică de confidențialitate și Termenii de utilizare sunt supuse modificărilor. LIVRO va transmite Utilizatorilor notificări despre modificări substanțiale și modificări la astfel de documente prin e-mail sau prin orice altă metodă care asigură primirea acestora. În orice caz, LIVRO în niciun caz nu își va modifica politicile sau practicile pentru a le face mai puțin eficiente în protecția datelor personale clienților noștri stocate anterior.