

POLITICA PRIVIND PROTECTIA DATELOR PERSONALE

Hyundai Auto Romania va ureaza bun venit pe pagina web si va multumeste pentru interesul manifestat fata de companie, produsele si serviciile sale.

Acordam atentie sporita 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 prin intermediul canalelor 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. Hyundai Auto Romania S.R.L. sunt urmatoarele:

- sediul social: b-dul Expozitiei nr. 2, etaj 1, sector 1, Bucuresti
- cod unic de inregistrare: RO 6104191
- inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/15805/1994.

Compania Hyundai Auto Romania face parte din Grupul Tiriac (Tiriac Holdings) si poate desfasura relatii comerciale cu celelalte companii parte a acestuia, fara a se limita la aceste companii. Acest aspect nu implica transferul datelor dvs. personale catre alte companii ale Grupului Tiriac.

Compania Hyundai Auto Romania poate transmite datele personale catre producatorul auto al marcii si reprezentantii autorizati ai retelei sale de distributie si service si catre compania ITH Management Office, in calitate de operatori asociati sau persoane imputernicite.

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 Hyundai Auto Romania 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 compania Hyundai Auto Romania obtine 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 mijloace de comunicare.

In plus, Hyundai Auto Romania 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 pe care le-ati facut 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 care suntem imputerniciti – spre exemplu retea de dealeri si 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 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 consimtamantul pentru alte utilizari ale datelor. Aveti posibilitatea de a opri oricand abonamentul la newsletter, utilizand functia de dezabonare oferita in newsletter sau prin comunicarea unei solicitari scrise catre adresa dataprotection@tiriacauto.ro.

Temeiuri juridice in baza carora compania Hyundai Auto Romania prelucreaza datele cu caracter personal

Compania Hyundai Auto Romania 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 pentru incheierea unui contract (de ex.: efectuarea de analize preliminare, de evaluare si acceptare a Clientului).
- in baza interesului legitim al companiei Hyundai Auto Romania (de ex.: dezvoltarea si imbunatatirea produselor si serviciilor, eficientizarea modului in care opereaza intreaga retea Hyundai Auto Romania, optimizarea proceselor Hyundai Auto Romania, 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 ale 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 Hyundai Auto Romania prelucreaza datele cu caracter personal

Scopurile pentru care Hyundai Auto Romania 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, telefonie etc.);
- identificarea persoanelor vizate atat in locatiile fizice ale Hyundai Auto Romania, 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 Hyundai Auto Romania in activitatea acestora (de ex.: utilizarea acestor date presupune prelucrarea acestora de catre aplicatiile interne ale Hyundai Auto Romania, 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 Hyundai Auto Romania contractate (de ex.: expirare termen, neindeplinire obligatii, modificare/ completare caracteristici/ costuri/ functionalitati/ beneficii produse) precum si pentru masurarea gradului de satisfactie a clientilor in raport cu marca Hyundai;
- furnizarea de servicii suport pentru solicitarile Clientului/ persoanei vizate (de ex.: informatii aditionale despre produse, 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 analizarea de profiluri pentru imbunatatirea produselor/ serviciilor, pentru promovarea personalizata/ generala de catre importator, retea de dealeri si/ sau alte entitati din Grupul Tiriac si/ sau de catre partenerii acestuia, pentru efectuarea altor 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;

- realizarea de activitati de marketing sau publicitate de tip general, activitati de fidelizare a clientelei si realizarea de sondaje (online, postal sau telefonic);
- identificarea situatiilor in care utilizatorii de retele sociale sunt clienti ai companiei Hyundai Auto Romania in vederea efectuarii de marketing personalizat, conform optiunii Clientului exprimate prin formulare ale/ emise de companie;
- 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;
- pentru programe de loialitate constand in oferirea unor avantaje, reduceri, discounturi pentru recompensarea fidelitatii clientului;
- 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, dar si pentru imbunatatirea si dezvoltarea produselor/ serviciilor;
- dezvoltarea unor modele de eficientizare a felului in care opereaza intreaga retea autorizata ce reprezinta marca Hyundai;
- crearea de scheme de comisionare pentru reprezentantii fortei de vanzari, precum si calcularea comisioanelor la care sunt indreptatiti reprezentantii fortei de vanzari ca urmare a activitatii prestate;
- efectuarea unor activitati de colectare debite si/ sau recuperare create sau de gestionare a unor astfel de activitati;
- 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;
- solutionarea litigiilor, investigatiilor sau oricaror altor petitii/ plangeri/ solicitari la care compania este parte;
- efectuarea unor controale de risc asupra procedurilor si proceselor companiei, precum si realizarea de audituri sau investigatii ale companiei;
- realizarea de raportari catre institutiile competente conform reglementarilor legale aplicabile;
- pentru inregistrarea video a prezentei persoanelor in locatiile fizice ale companiei, cu scopul de a mentine un nivel ridicat de securitate;
- 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 Hyundai Auto Romania

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 Hyundai Auto Romania

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 Hyundai Auto Romania 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 Hyundai Auto Romania 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 Hyundai Auto Romania este de: 5 ani. Termenul de prescriptie a datelor prelucrate de catre Hyundai Auto Romania este de: 10 ani. Termenul de prelucrare a datelor in scopul rezolvarii problemelor juridice de catre Hyundai Auto Romania este de: 10 ani.

Destinatarii datelor cu caracter personal transmise de compania Hyundai Auto Romania

Destinatarii datelor pot fi:

- operatori asociati:

- reseaua de dealeri si service Hyundai Auto Romania autorizata in Romania/ importatorul marcii Hyundai in Romania;
- producatorului auto Hyundai precum si companiei ITH Management Office – furnizor de consultanta al companiei.

- persoane imputernicite:

- furnizori de servicii: masurarea gradului de satisfactie a clientilor, 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.
- entitati catre care compania a externalizat furnizarea de servicii.

- autoritati si institutii:

- organe judiciare din Romania si din alte tari, precum membrii ai instantelor judecatoresti, instantelor arbitrale, parchetelor.
- institutii de investigare si suport pentru incidente de securitate cibernetica.

In vederea indeplinirii scopurilor mentionate mai sus este posibil ca Hyundai Auto Romania 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.

Înainte de a transfera date cu caracter personal din Spațiul Economic European (SEE) ne vom asigura că există garanții adecvate care trebuie utilizate, inclusiv semnarea unui Acord de Transfer de Date, în conformitate cu cerințele Uniunii Europene și, dacă este necesar, vom obține autorizația Autorității Competente pentru Protecția Datelor. Entitatea care primește datele cu caracter personal trebuie să respecte principiile de prelucrare a datelor cu caracter personal prevăzute în Procedura privind Transferul Transfrontalier al Datelor.

Drepturile Clientului/ persoanei vizate și modalitățile de exercitare a acestora

1. Dreptul de acces la datele personale - înseamnă dreptul Clientului de a avea acces la datele din formularul completat.

Dacă Clientul consideră că această Politică de prelucrare a datelor cu caracter personal nu este suficient de clarificatoare, acesta poate avea acces la informații prin transmiterea unei cereri la adresa dataprotection@tiriacauto.ro de unde puteți afla:

- Care este scopul prelucrării datelor personale?
- Ce categorii de date cu caracter personal sunt în cauză?
- Care sunt destinatarii cărora 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 – în cazul în care Clientul sesizează că datele personale sunt inexacte sau incomplete, acesta are dreptul de a solicita rectificarea sau completarea acestor date prin transmiterea unei solicitări la adresa: dataprotection@tiriacauto.ro.

În cazul în care datele cu caracter personal nu sunt introduse de Client, ca persoana vizată, acesta are dreptul de a solicita orice informații disponibile cu privire la originea lor, iar acestea vor fi furnizate în măsura în care sunt disponibile și numai dacă se poate identifica autorul furnizării datelor. Pentru aceasta trebuie să ni se transmită datele despre Client care să demonstreze că furnizarea informațiilor nu este făcută prin acțiunea sa directă.

Clientul poate solicita separat să cunoască dacă datele sunt prelucrate sau nu, iar în caz afirmativ, poate solicita accesul la acestea, precum și anumite informații despre acestea. La solicitarea Clientului, acesta va putea primi și o copie a formularului completat sau un alt format pe care compania îl deține.

Clientul trebuie să cunoască faptul că orice rectificare se va putea face într-o perioadă de minim o lună, dar, în condiții speciale, acest termen poate fi extins la două luni, situație în care Clientul va fi informat cu privire la prelungire.

De asemenea, dacă nu vom da curs cererii Clientului de rectificare sau nu îi vom răspunde, dar și în cazul în care nu vom ajunge la o înțelegere în privința termenului de rectificare, Clientul are dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și la o cale de atac în instanță.

3. Dreptul la ștergerea datelor sau „Dreptul de a fi uitat” – reprezintă dreptul Clientului de a obține din partea societății noastre ștergerea datelor cu caracter personal de pe site, fără întârzieri nejustificate, iar noi, ca operatori, avem obligația de a da curs cererii în cazul în care există unul dintre motivele:

- datele nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- Clientul își retrage consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea;
- atunci când Clientul se opune prelucrării datelor sale;
- când există neclarități legate de legalitatea prelucrării datelor cu caracter personal;
- dacă intervine o obligație legală pe care o vom respecta în calitate de operator;
- dacă datele cu caracter personal aparțin unor copii, cu vârsta sub 16 ani, iar părinții sau persoanele care exercită drepturile părintești își retrag consimțământul 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:

- rectificarea 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 dataprotection@tiriacauto.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 comunicărilor 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 exercita prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la sediul companiei Hyundai Auto Romania, in atentia departamentului DSI, Bucuresti sau la adresa de e-mail: dataprotection@tiriacauto.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 exercita prin cerere scrisa inaintata autoritatii competente.