

Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Call Center

În conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) 679 din 2016 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95 per 46 per CE – denumit în continuare „GDPR”, societatea Auchan Romania SA, cu sediul social în Strada Brasov, Nr 25 Sector 6, București, România, în calitate de operator de date, va prelucra în condiții de siguranță următoarele date cu caracter personal pe care dumneavoastră ni le furnizați:

- Numărul de telefon, numele, prenumele și datele de contact pe care le comunicați voluntar operatorului sau în cadrul chat-ului;
- Vocea și toate celelalte informații furnizate voluntar și înregistrate în timpul convorbirii.

Scopurile prelucrării acestor date cu caracter personal sunt:

- preluarea întrebărilor, sugestiilor, solicitărilor, reclamațiilor și opiniilor dumneavoastră cu privire la produsele și serviciile Auchan în România;
- îmbunătățirea calitatii produselor și serviciilor Auchan în România;
- transmiterea unui răspuns punctual către dumneavoastră ca urmare a solicitării sau a reclamației transmise de dumneavoastră operatorului;

Temeiul legal al prelucrării datelor este interesul legitim al Auchan de a menține o bună relație cu clienții săi prin furnizarea de răspunsuri la orice întrebări, sugestii, cereri sau reclamații.

Datele înregistrate sunt destinate utilizării de către Auchan Romania SA și pot fi accesate securizat doar de către personalul Auchan specializat și de către subcontractanții noștri, mai exact furnizorii noștri de servicii de Call Center situați în România, care adoptă toate măsurile necesare pentru asigurarea securității și confidențialității datelor.

Eventualele transferuri ale acestor date către terți au la baza interesele noastre de a ne conforma obligațiilor legale care ne revin și/sau, după caz, apararea intereselor noastre legitime. Acești terți pot fi: autorități naționale și locale competente, instanțe de judecată, avocați și alți consultanți pe care-i putem contracta pentru reprezentarea intereselor noastre legitime, exclusiv în baza cadrului legal aplicabil.

Stocarea datelor cu caracter personal se realizează pentru o perioadă de 1 an de la ultima comunicare efectuată între dumneavoastră și Auchan. Această durată se poate prelunge dacă este necesară protejării drepturilor societății, ținând cont de legea aplicabilă, inclusiv de termenul de prescripție, respectiv pe o durată estimată la 3 ani. Stocarea are loc în condiții de siguranță și securitate adecvate, atât din punct de vedere securitate fizică cât și din punct de vedere securitate cibernetică.

Conform GDPR beneficiați de următoarele drepturi:

- Dreptul de acces la date, putând să aflați ce date prelucram despre dumneavoastră;
- Dreptul de rectificare a datelor atunci când nu mai sunt de actualitate;
- Dreptul de ștergere a datelor;

- Dreptul de restricționare a prelucrării datelor, de exemplu atunci când contestați exactitatea datelor dumneavoastră, pe perioada de timp în care vom verifica exactitatea acestora;
- Dreptul la portabilitatea datelor, putând solicita o copie a datelor într-un format care să poată fi citit automat, în cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul dumneavoastră sau executarea unui contract și este efectuată prin mijloace automate;
- Dreptul de a vă opune prelucrării datelor, atunci când prelucrarea se întemeiază pe interes legitim și în orice moment, prelucrării datelor în scopuri de marketing direct;
- Dreptul de a nu fi supus unui proces individual automatizat;
- Dreptul de a va adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu sediul în București, Bulevardul General Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, Romania sau către instanțele de judecată competente.

Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa direct către Auchan Romania SA cu o cerere scrisă transmisă prin email la adresa dpo@auchan.ro sau prin posta/curierat la adresa: Auchan Romania SA, Servicii Centrale, Strada Brasov, Nr 25, etaj 4, Camera 1, Sector 6, cod postal 061444, Bucuresti, in atentia Responsabilului cu Protectia Datelor cu Caracter Personal.

Informații suplimentare referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal se regasesc pe paginile de web ale Auchan in sectiunea Politica de Confidențialitate si Protectia Datelor cu Caracter Personal a Auchan Romania SA (la adresa www.auchan.ro sau pe celelalte site-uri web).