

Politica de confidențialitate

1. Aspecte generale

Această Politică de confidențialitate se aplică site-ului nostru web și aplicației mobile dedicate societății HEINEKEN ROMANIA SA, pentru consumatorii din România cu sediul la adresa cu sediul social în București, Sectorul 1, Str. Tipografilor Nr. 11-15, Aripa A2-L, Etaj 4, disponibilă la [adăugați adresa site-ului web], (denumit în continuare "**Site-ul web**"), unde noi, HEINEKEN ROMANIA, colectăm anumite informații personale. Parcurgeți cu atenție această Politică de confidențialitate deoarece conține informații importante care vă vor ajuta să înțelegeți practicile noastre cu privire la orice informații personale pe care ni le furnizați sau pe care le colectăm în alt mod în contextul Site-ului web (denumite în continuare "**Date cu caracter personal**"). HEINEKEN ROMANIA (denumită în continuare "**noi**") este operatorul Datelor cu caracter personal colectate și prelucrate.

Vă respectăm confidențialitatea și suntem determinați să vă păstrăm Datele cu caracter personal în siguranță și să le gestionăm conform obligațiilor noastre legale și în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor.

2. Ce fel de Date cu caracter personal colectăm și cum folosim Datele dvs. cu caracter personal

Puteți utiliza aproape în totalitate Site-ul nostru web fără a fi obligat să ne furnizați Datele cu caracter personal. Pentru anumite servicii și scopuri ale Site-ului web, trebuie să ne furnizați Datele cu caracter personal pentru ca noi să putem prelucra comenzile dvs., să vă înscriem în campaniile noastre promoționale sau să vă trimitem buletine informative sau alte informații. Pe lângă informațiile pe care trebuie să le furnizați, colectăm anumite informații atunci când vizitați Site-ul nostru web. Informațiile solicitate de pe site-ul web marcate cu un asterisc sunt considerate obligatorii. În cazul în care nu furnizați informațiile solicitate, nu vom putea să vă furnizăm serviciul sau produsul respectiv.

Am specificat Datele cu caracter personal pe care le colectăm, scopurile pentru care folosim Datele cu caracter personal și cât timp vom păstra, în general, Datele dvs. cu caracter personal:

- 1) ***procesarea comenzii pentru a vă putea procesa plata și pentru a vă livra produsul sau serviciul solicitat.*** Avem nevoie de numele dvs., de adresa de e-mail, de numărul de telefon (în cazul în care trebuie să comunicăm cu dvs. despre comanda plasată), adresa dvs. poștală sau destinatarul serviciilor noastre (în cazul în care este diferit de dvs.), data nașterii (deoarece suntem obligați din punct de vedere legal să o solicităm înainte de a vă permite să vizitați Site-ul nostru web), informații de plată. Acestea sunt necesare și pentru administrarea vânzărilor noastre.

Utilizăm aceste Date cu caracter personal pentru a derula contractul cu dvs. sau pentru a respecta obligațiile legale, cum ar fi reglementările fiscale și contabile. Vom păstra evidențele noastre de vânzări online timp de 10 ani] sau mai mult, dacă acest lucru este impus de reglementările de contabilitate fiscală sau evidență corporativă.

- 2) ***Înregistrarea și crearea unui cont pe Site-ul nostru web.*** Înainte de a efectua o achiziție, vi se va solicita să vă creați un cont și să ne furnizați un nume și o parolă de logare (care ne trebuie ca să vă procesăm contul) și adresa de e-mail, numele/prenumele, adresa de facturare, data nașterii (pe care o vom folosi pentru a procesa comanda dvs.). Puteți gestiona informațiile din contul dvs. și puteți vizualiza de ex. achizițiile pe care le-ați efectuat mai devreme.

Crearea unui cont este necesară pentru efectuarea de achiziții, astfel încât să se pună în aplicare contractul dvs. cu noi. Vom păstra detaliile contului dvs. atâta timp cât vă folosiți în mod activ contul. După o perioadă de inactivitate 2 ani vom șterge contul. [*Utilizatorii pot șterge propriile conturi?*]

- 3) **servicii pentru clienți:** Pentru a răspunde la întrebările dvs., în cazul în care ați trimis o întrebare prin intermediul Site-ului nostru web, pentru retrageri de produse sau alte mesaje legate de servicii, procesăm adresa dvs. de e-mail sau numărul de telefon (în funcție de modul în care ne-ați contactat) și întrebarea sau problema pe care ne-ați înaintat-o. Vă vom înregistra reclamațiile, întrebările, răspunsurile și alte acțiuni necesare pentru a vă rezolva solicitarea. [Serviciul pentru Clienți] va păstra toate informațiile de timp de 6 luni după ce întrebarea sau reclamația a fost soluționată sau ancheta a fost închisă.
- 4) **trimiterea buletinelor informative** [și/sau alte informații de marketing, adăugați care sunt aplicabile]: dacă v-ați abonat la buletinul informativ, folosim adresa de e-mail pe care ați furnizat-o pentru a vă trimite buletinul nostru informativ. Veți fi adăugați automat în baza de date a clienților noștri. În cazul în care ați comandat unul dintre produsele noastre prin intermediul Site-ului nostru web, vă putem trimite și buletine informative pentru a vă informa despre alte produse similare pe care le considerăm că ar putea fi de interes pentru dvs. În cazul în care nu mai doriți să primiți e-mailuri de la noi, vă puteți dezabona în orice moment utilizând funcția de dezabonare din fiecare mesaj de e-mail sau puteți să ne contactați în acest sens.

Utilizăm Datele dvs. cu caracter personal pentru a procesa abonamentul dvs., astfel încât să derulăm contractul cu dvs. sau conform intereselor noastre legitime de a trimite clienților noștri informații despre produsele noastre. Vom elimina adresa dvs. de email după ce ați renunțat la primirea buletinului informativ, cu excepția cazului în care acesta este, de asemenea, utilizat și reținut pentru alte scopuri enumerate în această Politică de confidențialitate.

- 5) **marketing;** informațiile despre achizițiile dvs., căutările dvs. online (clicurile și afișările), setările dvs. de pe Site-ul nostru web, produsele din coșul dvs. de cumpărături, solicitările dvs. la serviciul pentru clienți și istoricul de contacte pot fi combinate de noi. Aceste informații ne permit să folosim diferite canale pentru gestionarea relațiilor și marketingul produselor și serviciilor noastre prin e-mail (buletine informative) [sunt informații de marketing trimise doar prin buletine informative sau prin e-mail-uri generale sau prin e-mail-uri], care pot include personalizarea conținutului și ofertelor Site-ului web, astfel încât acestea să fie adaptate preferințelor dvs. Vă putem trimite informații despre produsele și serviciile altor companii din grupul HEINEKEN, dacă ne-ați acordat permisiunea de a face acest lucru. Măsurăm eficacitatea campaniilor noastre. [vă rugăm să verificați dacă toate buletinele informative sunt bazate pe abonament/subscriere]

Puteți renunța oricând la primirea buletinului nostru informativ sau a corespondenței directe și puteți oricând să obiectați în legătură cu utilizarea Datelor dvs. cu caracter personal în scopuri de marketing direct (pentru mai multe informații despre cum să faceți acest lucru, citiți paragrafele 8. și 9. de mai jos, referitoare la drepturile dvs.).

Folosim aceste Date cu caracter personal fiindu-ne necesare, conform intereselor noastre legitime, pentru a putea promova produsele și serviciile noastre clienților și vizitatorilor Site-ului nostru web, pentru a ne permite să atragem mai mulți clienți, pentru a îmbunătăți vânzarea produselor și serviciilor noastre și pentru a finanța Site-ul web (prin reclame online). Vom păstra Datele cu caracter personal specificate în scopurile relevante pentru care au fost colectate aceste Date cu caracter personal (de ex., buletine informative, informații despre cont, comenzi procesate și plăți). Datele cu caracter personal vor fi în general șterse sau anonimizate în termen de 3 ani după ultima dvs. comandă de pe Site-ul nostru web, cu excepția cazului în care suntem

obligați din punct de vedere legal să păstrăm Datele cu caracter personal sau în cazul în care sunt păstrate pentru oricare dintre celelalte scopuri.

[Verificați cu atenție acest paragraf: acesta reflectă cu acuratețe faptul că toate aceste informații sunt combinate în prezent și dacă și cum sunt utilizate în scopuri de marketing direct]

- 6) **Informații despre vizita dvs. și utilizarea Site-ului nostru web.** Colectăm anumite informații atunci când vizitați Site-ul nostru web, cum ar fi [adresa dvs. IP, paginile web pe care le vizitați, numele computerului dvs. și tipul de browser de internet, clicuri și vizualizări]. De asemenea, urmărim modul în care folosiți buletinul nostru informativ, paginile pe care le vizualizați și porțiunile pe care le citiți, astfel încât să putem personaliza buletinul informativ în funcție de preferințele dvs.. Informațiile despre utilizarea de către dvs. a Site-ului nostru web și a serviciilor noastre ne permit să construim segmente, care sunt grupuri de vizitatori ai Site-ului web sau clienți cu un număr de caracteristici comune, cum ar fi, grupa de vârstă, sexul sau regiunea. Vă vom adăuga probabil unuia dintre segmentele noastre. Segmentele sunt utilizate de noi pentru a personaliza Site-ul web și de exemplu, pentru a modifica ordinea rezultatelor căutării sau locația unde plasăm anumite oferte, astfel încât să aveți mai multe șanse să le vizualizați. De asemenea, putem utiliza segmente pentru a afișa reclame online pe care le considerăm relevante pentru dvs. [sau, de asemenea, pentru corespondență directă sau prin e-mail].

Folosim aceste Date cu caracter personal fiind-ne necesare conform intereselor noastre legitime de a face acest lucru pentru a putea promova produsele și serviciile noastre clienților și vizitatorilor Site-ului nostru web, pentru a ne permite să atragem mai mulți clienți, pentru a îmbunătăți vânzarea produselor și serviciilor noastre și pentru a finanța Site-ul nostru web (prin reclame online). Vom păstra Datele cu caracter personal [vor fi discutate: cât timp sunt păstrate informațiile colectate prin cookie-uri – cât timp sunt necesare aceste date într-o formă neagregată pentru analiză/conținut personalizat].

- 7) **Întreținerea și optimizarea Site-ului nostru web.** Datele dvs. cu caracter personal vor fi, de asemenea, utilizate pentru întreținerea și analiza Site-ului nostru web, pentru a rezolva problemele legate de performanță, pentru a îmbunătăți disponibilitatea și a proteja Site-ul web împotriva fraudei (de exemplu, în cazul încercărilor repetate de conectare sau de efectuare a unei achiziții sau în cazul achiziției cu nerespectarea termenilor și condițiilor noastre, de exemplu de către persoane cu vârsta sub 18 ani). Analiza ne permite, de asemenea, să verificăm dacă procesul de comandă online funcționează eficient pentru a-l putea îmbunătăți, acolo unde este posibil. [Înregistrați toate utilizările Site-ului nostru web]
- Utilizarea Datelor dvs. cu caracter personal în aceste scopuri este necesară conform intereselor noastre legitime și acestea vor fi păstrate pentru o perioadă maximă de [includeți termenul]. [Jurnalele de logare la Site-ul nostru web vor fi șterse la 6 luni după creare.]

[Unde este cazul, adăugați informații despre Centrul de Preferințe –atunci când faceți o achiziție, vi se va solicita să furnizați informații despre preferințele dvs. prin intermediul Centrului de preferințe online [urmează să fie completat ulterior]

- 8) **Permișiunea de a participa la tombole, concursuri sau alte promoții.** Datele dvs. cu caracter personal, cum ar fi: [vă rugăm să precizați elementele de date personale] vor fi procesate pentru a vă administra loteriile, concursurile sau alte promoții la care alegeți să participați. Unele dintre aceste promoții au reguli suplimentare care conțin informații despre modul în care vom folosi și vom divulga Datele dvs. cu caracter personal. Utilizăm aceste informații pentru a gestiona relația contractuală cu dvs..

3. Cum partajăm Datele dvs. cu caracter personal

Este posibil să avem nevoie să partajăm Date cu caracter personal cu terți pentru a ne ajuta să vă furnizăm servicii și produse și pentru a opera Site-ul nostru web. Acești terți sunt:

- companiile din grupul HEINEKEN în scopul stocării Datelor cu caracter personal procesate prin intermediul Site-ului web, datorită sistemelor informatice comune [*adăugați detalii acolo unde este posibil*];
- furnizorii de servicii în cazul în care acest lucru este necesar pentru a ne furniza un serviciu sau (pentru a ne ajuta) să furnizăm serviciul sau produsul comandat de dvs. pe Site-ul web (inclusiv furnizorul nostru terț) și pentru a furniza servicii de analiză a datelor [*adăugați detalii despre furnizorii dvs. de servicii – în cazul în care aceștia sunt utilizați structural (deci nu doar ocazional)*];
- Ingenico Financial Solutions SA-NV, un furnizor de servicii de plăți care va acționa în calitate de operator de date pentru a obține și procesa plățile efectuate de dvs. prin intermediul Site-ului web, vă rugăm să citiți mai multe detalii despre modul în care Ingenico utilizează Datele dumneavoastră cu caracter personal aici;
- agenții independente de recuperare a creanțelor, agenți comerciali sau alți agenți în scopul colectării sumelor datorate sau neachitate în contul dvs.;
- în cazul în care firma HEINEKEN vinde unui terț toate sau o parte din activele sau acțiunile unei companii din grupul HEINEKEN la care au fost transferate Date cu caracter personal, Datele dvs. cu caracter personal pot fi furnizate acestui terț.

Acești terți pot fi situați în [*includeți țara*], în alte țări din Spațiul Economic European sau în alte părți ale lumii. Atunci când Datele cu caracter personal sunt stocate de noi în afara SEE, vom asigura un nivel adecvat de protecție a datelor transferate. Solicităm furnizorilor de servicii să întreprindă măsurile adecvate pentru a proteja confidențialitatea și securitatea Datelor cu caracter personal.

[*Includeți detalii pentru furnizorii de servicii din afara UE – pentru o țară și un mecanism de transfer minim în vigoare, de ex. Clauze privind Contractul Model*]

De asemenea, este posibil să furnizăm Date cu caracter personal organismelor de aplicare a legii pentru a respecta orice obligație legală sau hotărâre judecătorească.

4. Securitatea Datelor cu caracter personal

Vom întreprinde măsuri tehnice, fizice și organizaționale adecvate pentru a proteja Datele cu caracter personal colectate prin intermediul Site-ului web de folosirea incorectă sau distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea, achiziționarea sau accesarea accidentală, neautorizată sau ilegală care sunt în concordanță cu legile și reglementările aplicabile privind securitatea datelor și confidențialitatea. Cu toate acestea, niciun site bazat pe internet nu poate fi 100% sigur și nu putem fi trași la răspundere pentru accesul neautorizat sau neintenționat, pe care nu îl putem controla.

Site-ul nostru web poate conține legături către alte site-uri web. Nu suntem responsabili pentru practicile de confidențialitate, conținutul sau măsurile de securitate utilizate de alte site-uri web, care nu sunt reglementate de această Politică de confidențialitate. Vă sfătuim să citiți întotdeauna cu atenție politicile de confidențialitate de pe aceste site-uri web.

5. Retenția Datelor cu caracter personal

Vom păstra Datele dvs. cu caracter personal atât timp cât este necesar din punct de vedere legal sau pentru cât timp este necesar pentru a vă furniza serviciile solicitate sau pentru oricare dintre celelalte scopuri enumerate în această Politică de confidențialitate. Termenul specific de retenție este menționat în această Politică de confidențialitate pentru fiecare dintre scopurile relevante. Vom întreprinde măsuri rezonabile pentru a distruge sau pentru a dezactiva Datele cu caracter personal pe care le deținem în

cazul în care nu mai sunt necesare pentru scopurile stabilite mai sus sau după expirarea termenului de retenție definit.

6. Cookie-uri

O parte importantă a informațiilor menționate în această Politică de confidențialitate este colectată prin folosirea cookie-urilor și a tehnicilor similare. Cookie-urile sunt fișiere text de mici dimensiuni care conțin cantități mici de informații ce sunt descărcate și pot fi stocate pe dispozitivul dvs. de utilizator, de ex., computerul, telefonul inteligent (smartphone-ul) sau tableta. Tehnicile pe care le folosim, care pot fi similare cu modulele cookie, sunt [*pixeli de urmărire, script-uri Java, etichete și beaconuri web*]. Aceste cookie-uri și tehnici similare sunt uneori necesare pentru a vă aminti setările contului, limba și țara dvs., dar și pentru a ne permite să măsurăm și să analizăm comportamentul dvs. pe Site-ul nostru web și pentru a vă afișa anunțuri personalizate pe Site-ul nostru web sau pe site-uri web terțe. Atunci când este necesar, vi se va solicita consimțământul pentru utilizarea cookie-urilor noastre. Pentru a vizualiza mai multe informații despre modulele cookie pe care le folosim și despre modul în care le folosim, vă rugăm să consultați Politica noastră de cookie separată.

7. Rețele de socializare

Puteți alege să distribuiți informații pe Site-ul nostru web prin intermediul rețelelor de socializare, cum ar fi, Facebook [*adăugați alte rețele de socializare relevante*]. Aceasta înseamnă că informațiile pe care le partajați, cu nume și preferințe, vor fi vizibile vizitatorilor paginilor dvs. personale. Vă sfătuim să citiți cu atenție politicile de confidențialitate ale părților rețelelor de socializare, deoarece acestea sunt aplicabile procesării Datelor dvs. cu caracter personal de către aceste părți.

8. Confidențialitatea datelor copiilor

Site-ul web nu este destinat utilizării de către persoanele care nu au împlinit vârsta de 18 ani (sau vârsta legală aplicabilă pentru consumarea produselor în cauză). Nu colectăm cu bună știință Date cu caracter personal de la persoane cu vârsta sub 18 ani.

9. Drepturile dvs. de acces, rectificare, ștergere, restricționare și transferabilitatea datelor

Aveți dreptul să solicitați o prezentare generală a Datelor dvs. cu caracter personal prelucrate de către noi sau în numele nostru. Aveți dreptul ca Datele dvs. să fie rectificate, șterse sau restricționate (după caz). Puteți exercita acest drept prin contactarea compliance.romania@heineken.com. Rețineți faptul că în cazul cererilor care nu îndeplinesc cerințele stabilite prin legea aplicabilă sau ghidul HEINEKEN se poate solicita să fie re-emise sau în cele din urmă pot fi respinse și că anumite Date cu caracter personal pot fi scutite de astfel de cereri de acces, de rectificare și de ștergere, în conformitate cu legislația de protecția a datelor aplicabilă sau alte legi și reglementări în materie. Rețineți faptul că puteți șterge, de asemenea, Datele cu caracter personal prin dezactivarea contului dvs. de utilizator [*este într-adevăr posibil?*], însă vom păstra Datele cu caracter personal în cazul în care este necesar din punct de vedere legal de a face acest lucru, care se aplică de ex. administrării vânzărilor.

Aveți dreptul să primiți Datele cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat într-un format structurat, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit automat și în anumite circumstanțe, vom transmite, la solicitarea dvs., datele dvs. unui alt operator de date în cazul în care acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.

10. Dreptul dvs. de a obiecta

De asemenea, aveți dreptul, în anumite circumstanțe, de a ne solicita să nu mai procesăm Datele dvs. cu caracter personal, dar în cazul în care avem motive legitime convingătoare, vom continua prelucrarea acestora. Cu toate acestea, aveți dreptul să faceți obiecții cu privire la utilizarea de către noi a Datelor cu caracter personal în scopuri de marketing direct, inclusiv prin profilare, iar atunci când faceți acest lucru,

Traducere din limba engleză

vom accepta solicitarea dvs. În cazul în care v-ați dat acordul cu privire la utilizarea Datelor cu caracter personal, aveți dreptul să vă retrageți consimțământul fără ca acest lucru să afecteze valabilitatea utilizării acestor Date înainte de retragerea dvs..

11. Actualizări

Vom menține această Politică de confidențialitate într-o revizuire continuă și vom face periodic actualizări. Orice modificare a acestei Politici de confidențialitate va fi afișată pe pagina noastră de Internet și va fi comunicată, în măsura în care este posibil în mod rezonabil.

12. Contact

În cazul în care doriți să vă exercitați oricare dintre drepturile enumerate la paragraful 8 de mai sus, ne puteți contacta la compliance.romania@heineken.com. Rețineți faptul că putem solicita o dovadă a identității. În cazul în care aveți altă întrebare, obiecții față de utilizarea Datelor cu caracter personale de către noi sau o reclamație privind această Politică de confidențialitate sau despre manipularea Datelor cu caracter personal, puteți să trimiteți un e-mail la compliance.romania@heineken.com. De asemenea, aveți dreptul de a depune o reclamație la autoritatea locală de protecție a datelor.