

## Politică de confidențialitate

### I. Preambul

A24 Road Patrol SRL denumită în continuare **A24**

și

Renault Commercial Roumanie SRL denumită în continuare **RCR**, iar la plural **Părțile**

În desfășurarea activității lor Părțile dețin calitatea de operatori asociați de date cu caracter personal conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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 95/46/CE (în continuare „**Regulamentul**”), cu excepția următoarei situații: gestionarea relației pe care A24 o are cu împuterniciții săi și unde este singură responsabilă pentru asigurarea, în relația contractuală cu aceștia, a respectării exigențelor Regulamentului (UE) 2016/679, în acest caz A24 are calitatea de Operator Unic, iar RCR nu are nicio responsabilitate.

1. Părțile respectă caracterul privat și securitatea prelucrării datelor cu caracter personal ale fiecărei persoane care beneficiază, sub orice formă, de serviciile noastre, motiv pentru care folosesc datele cu caracter personal în mod responsabil, doar în scopul în care au fost colectate, strict în măsura în care acestea sunt necesare pentru realizarea scopurilor și doar atât timp cât au la bază un temei legal valid.
2. Pentru a asigura un climat de transparență care să favorizeze o bună înțelegere a activității A24, prin prezenta Politică de Confidențialitate vom adresa următoarele aspecte ce țin de confidențialitatea datelor personale:

### II. Definiții utilizate

3. Definițiile utilizate în continuare sunt conforme celor descrise de Regulament:
  - a. **„date cu caracter personal”** - orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă (**„persoană vizată”**);
  - b. **„prelucrare”** - orice operațiune efectuată asupra datelor cu caracter personal, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea, modificarea, utilizarea, divulgarea, transmiterea, ștergerea sau distrugerea;
  - c. **„creare de profiluri”** - orice formă de prelucrare automată a datelor cu caracter personal care constă în utilizarea datelor cu caracter personal pentru a evalua anumite aspecte personale referitoare la o persoană fizică;
  - d. **„operator”** - persoana care stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;
  - e. **„persoană împuternicită de operator”** - persoana care prelucrează datele cu caracter personal în numele operatorului;
  - f. **„consimțământ”** - orice manifestare de voință a persoanei vizate, liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta acceptă,

printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc să fie prelucrate;

- g. „*date privind sănătatea*” - date cu caracter personal legate de sănătatea fizică sau mentală a unei persoane fizice, inclusiv prestarea de servicii de asistență medicală, care dezvăluie informații despre starea de sănătate a acesteia;ă
- h. „*beneficiari*” - persoanele fizice care beneficiază de serviciile A24.

### III. DATELE DE IDENTIFICARE A A24

- 4. A24 Road Patrol SRL este o societate de naționalitate română constituită în conformitate cu prevederile Legii nr. 31/1990 sub forma unei *societăți cu răspundere limitată*, având valoarea actualizată a capitalului social de 1.000 lei, domeniul principal de activitate codificat CAEN fiind 5221 *Activități de servicii anexe pentru transporturi terestre*.
- 5. Atributele de identificare ale societății sunt:
  - a. Sediul social: localitatea Satu Mare, str. Retezat nr. 7, ap. 2, jud. Satu Mare;
  - b. Număr de înregistrare în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Satu Mare : J30/256/2011;
  - c. Cod unic de Înregistrare: RO 28249886 (Societatea este plătitoare de TVA).
  - d. Punct de lucru: Cluj-Napoca, str. Calea Turzii nr. 247, jud. Cluj
  - e. Cod unic de Înregistrare Punct de lucru: 28625620.
- 6. Societatea face parte din grupul de societăți Autonet, compus din Autonet Import România, Autonet Import Ungaria, Autonet Import Slovenia (furnizori aftermarket pentru segmentul de reparații auto), Lubexpert România, Lubexpert Ungaria, Lubexpert Slovacia (lubrifianți), Forsius (vopseluri auto), Network Systems (IT, Web, agenție marketing), Garage Assist (echipamente de service), A24 (asistență rutieră), Global Assistance (asigurări), Unifilter (filtre), Autonet Management Company (management)

### IV. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SOCIETĂȚII

- 7. În desfășurarea activității sale, societatea pune la dispoziția Clienților, direct sau prin sub-contractanți, următoarele categorii de servicii:
  - a. servicii de tractări auto;
  - b. servicii de închirieri auto;
  - c. servicii hoteliere;
  - d. servicii de transport persoane;
  - e. servicii de parcare autovehicule;
  - f. servicii de preluare a apelurilor de urgență și notificare a autorităților abilitate;
  - g. servicii de asistență telefonică a beneficiarilor;
- 8. Prestarea în concret a serviciilor oferite de A24 se face fie direct de către personalul A24 (servicii de preluare a apelurilor de urgență și notificare a autorităților abilitate, servicii de achiziție piese auto de schimb și livrare la beneficiari, servicii de asistență telefonică a beneficiarilor), fie indirect, prin intermediul unor terți sub-contractați (servicii de tractări auto, servicii de reparații auto, servicii de închirieri auto, servicii hoteliere, servicii de

transport persoane, servicii de parcare autovehicule). Din perspectiva normelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, terții sub-contractanți au calitatea de **Persoane Împuternicite**.

9. În ceea ce privește serviciile prestate prin terți sub-contractați, A24 are colaboratori (persoane juridice și/sau persoane fizice) cu statut permanent cu care are încheiate contracte de prestări servicii și colaboratori ocazionali cu care nu există contracte de prestări servicii în formă scrisă, relația de colaborare realizându-se la distanță, pe bază de ofertă și acceptare.
10. Din punct de vedere teritorial, A24 prestează servicii atât pe teritoriul Uniunii Europene cât și pe teritoriul unor țări terțe. Serviciile prestate prin intermediul terților se realizează cu entități stabilite atât pe teritoriul Uniunii Europene cât și în țări terțe.
11. În funcție de nevoi și de solicitările primite de la Beneficiari, Societatea apelează la terți și pentru alte servicii punctuale.
12. În desfășurarea activității sale A24 are în principal calitatea de **Operator** de date cu caracter personal.

#### **V. SCOPURILE PRELUCRĂRII ȘI CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PROCESATE**

13. A24 prelucrează date cu caracter personal ale Beneficiarilor serviciilor sale pentru prestarea efectivă a serviciilor oferite, facturare și comunicarea facturilor, transmiterea unor oferte promoționale, asigurarea funcționalității site-ului și aplicației mobile și în alte scopuri strâns legate de activitatea noastră și de serviciile puse la dispoziția Beneficiarilor.
14. De asemenea, A24 poate prelucra date cu caracter personal în scopul îndeplinirii unor obligații legale și în scopul promovării, apărării și realizării intereselor sale legitime.
15. Principalele categorii de date cu caracter personal prelucrate sunt nume și prenume, Adresa, Număr de telefon, Adresă de e-mail. Pentru emiterea facturilor se poate solicita contul bancar.
16. La momentul contactării A24 pentru a realiza o intervenție în favoarea unui Beneficiar, A24 poate solicita date privind locația, starea generală de sănătate a persoanelor implicate în incident, numărul de persoane însoțitoare ale Beneficiarului, numărul de contract, seria șasiului vehiculului și numărul de înmatriculare.
17. La momentul realizării unei plăți on-line, A24 sau persoanele împuternicite de aceasta pot solicita date privind titularul cardului, numărul și data expirării și codul de securitate al cardului.

#### **VI. SURSA INFORMAȚIILOR PROCESATE**

18. A24 prelucrează datele cu caracter personal furnizate conform condițiilor garanției comerciale Renault, a contractelor de prestări servicii Renault Adagio sau a contractelor Assistance Revolving. Informațiile pot fi furnizate și la momentul conectării la aplicația „Asistență rutieră Renault”, a contactării A24 prin intermediul aplicației „Asistență rutieră Renault”, sau *Call center* sau la momentul realizării unei plăți on-line.
19. În cazul serviciilor solicitate A24 ce sunt incluse în contractele Assistance Revolving datele cu caracter personal supuse prelucrării au fost colectate de la Beneficiar la momentul încheierii contractului, fiind ulterior puse la dispoziția A24 în vederea executării serviciilor solicitate de titularul garanției.  
În cazul serviciilor ce fac obiectul garanției comerciale Renault sau a contractelor de prestări servicii Renault Adagio datele cu caracter personal sunt colectate la momentul solicitării serviciului către A24.
20. La momentul la care un Beneficiar inițiază contactul cu A24 prin aplicația „Asistență rutieră Renault”, sau serviciul *Call center*, A24 poate solicita unele date necesare pentru identificarea tipului de prestații de care dispune Beneficiarul, iar ulterior, după caz, poate solicita Beneficiarului unele informații necesare pentru localizarea urgenței și identificarea serviciilor necesare.

## **VII. TEMEIURILE LEGALE ÎN BAZA CĂRORA ARE LOC PROCESAREA;**

21. Temeiul principal în baza căruia A24 procesează date cu caracter personal este consimțământul Beneficiarului. Consimțământul se cere la momentul înregistrării în aplicația „Asistență rutieră Renault”, și vizează procesarea tuturor acelor date cu caracter personal necesare pentru prestarea serviciilor solicitate contractate sau necontractate.
22. Consimțământul este necesar și pentru utilizarea de către A24 a unor programe tip *Cookie* pe aplicația „Asistență rutieră Renault”. La momentul primei accesări aplicației „Asistență rutieră Renault”, Persoanei vizate i se solicită consimțământul pentru utilizarea programelor *Cookie* și este informată despre faptul că își poate retrage oricând acest consimțământ, situație în care folosirea *Cookie* va înceta pentru viitor.
23. În unele situații, prelucrarea datelor Beneficiarilor se face pentru a proteja interesele vitale ale Beneficiarului, sau ale persoanelor care îl însoțesc, în situațiile în care aceștia nu își pot manifesta consimțământul. Astfel de situații sunt situațiile ce impun intervenția A24 la incidente cu victime.
24. De asemenea, este posibilă prelucrarea datelor cu caracter personal atunci când aceasta este necesară pentru îndeplinirea de către A24 a unor obligații legale sau pentru realizarea intereselor sale legitime, atunci când interesele Persoanei Vizate nu prevalează. Astfel de situații se întâlnesc la momentul realizării de către autoritățile statului a unor controale asupra A24 sau în situația în care A24 este parte a unui proces.

25. Nu în ultimul rând, atunci când răspunde unei situații de urgență ce vizează incidente cu victime, A24 prelucrează date cu caracter personal vizând starea generală de sănătate a persoanelor implicate în incident. În această situație, A24 solicită strict datele minime necesare pentru a putea determina gravitatea urgenței și pentru a putea comunica informațiile relevante serviciilor de urgență. Și în acest caz, temeiul principal al prelucrării este consimțământul explicit al persoanei vizate, însă în unele situații excepționale, când nu există consimțământ, prelucrarea se poate face pentru protejarea intereselor vitale ale persoanei vizate sau ale persoanelor care o însoțesc.

#### **VIII. CINE ARE ACCES LA DATE**

26. Pe lângă salariații A24, au acces la datele cu caracter personal Persoanele Împuternicite de A24, persoanele care au colectat datele în colaborare cu A24 și în unele situații instituțiile și autoritățile publice, în exercitarea prerogativelor acestora conferite de lege.

27. Persoanele împuternicite de A24 sunt societățile prin intermediul cărora A24 prestează efectiv serviciile către beneficiari (firme de tractări auto, firme de transport persoane, hoteluri, etc).

28. În toate cazurile A24 a luat măsuri prin care Persoanele Împuternicite s-au obligat la rândul lor să garanteze securitatea și confidențialitatea datelor, precum și să răspundă de orice breșă de securitate a acestora.

29. De asemenea, A24 s-a asigurat că Persoanele Împuternicite au obligația să dea curs cererilor primite de la persoanele vizate privind rectificarea, restricționarea, blocarea sau ștergerea respectivelor date cu caracter personal.

30. Chiar și în situațiile în care respectivele Persoane Împuternicite operează în afara Uniunii Europene, A24 a luat măsuri contractual obligatorii prin intermediul cărora are garanția că prelucrarea datelor personale se face la nivelul standardelor europene instituite de Regulament și că securitatea, confidențialitatea și respectarea drepturilor Persoanelor Vizate sunt asigurate.

31. În relația cu persoanele Împuternicite de A24, A24 este singura răspunzătoare în fața persoanelor vizate. Orice persoană vizată de prelucrare poate solicita A24, la datele de contact prevăzute în prezentul document, comunicarea Persoanelor Împuternicite care au acces la datele lor, precum și categoriile de date comunicate.

#### **IX. DURATA DE STOCARE**

32. A24 va stoca datele cu caracter personal procesate, în condiții de siguranță, pentru perioada minimă impusă de lege sau de realizarea interesului său legitim, în funcție de categoriile de date prelucrate.

33. Ca regulă de principiu, datele Persoanelor Vizate vor fi stocate pentru o perioadă de 3 ani de la momentul încetării raporturilor juridice în baza cărora A24 a realizat prelucrarea. În lipsa unui alt temei legal de procesare, după expirarea acestei perioade, datele vor fi șterse.

#### X. MĂSURI DE SECURITATE ADOPTATE DE A24.

34. A24 garantează o prelucrare transparentă, sigură și confidențială a datelor cu caracter personal prin intermediul unor măsuri organizatorice aplicate în cadrul societății și în relația cu Persoanele Împuternicite și prin intermediul unor măsuri tehnice aplicate infrastructurii ce stă la baza prelucrării.

35. Din punct de vedere organizatoric, A24 a realizat programe de instruire a personalului cu privire la rigorile prelucrărilor de date cu caracter personal, a adoptat politici și proceduri interne în materie. În relația cu Persoanele Împuternicite a încheiat clauze contractuale obligatorii prin care acestea din urmă garantează prelucrarea conformă a datelor transmise și a verificat existența unor măsuri minimale adoptate de acestea în acest sens.

36. Din punct de vedere tehnic, A24 utilizează baze de date securizate, utilizează criptarea datelor și accesul limitat la date, pe bază de user și parolă și implementează tehnologii actualizate de securizare a infrastructurii sale informatice.

#### XI. DREPTURILE PERSOANEI VIZATE DE PRELUCRARE.

37. A24 promovează transparența și controlul în tot ceea ce înseamnă prelucrarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor serviciilor sale. În acest context este important de reținut că toate Persoanele Vizate beneficiază de o serie de drepturi în relația cu Operatorul, după cum urmează:

- a. **dreptul de a avea acces la date**, A24 comunicând la cerere categoriile de date cu caracter personal prelucrate, scopul prelucrării, destinatarii cărora le-au fost divulgate sau urmează să fie divulgate, temeiul legitim al prelucrării și al divulgării, perioada preconizată de stocare sau criteriile de determinare a acestei perioade, și eventual, existența unui proces decizional automatizat și/sau crearea de profiluri.
- b. **dreptul de a solicita rectificarea datelor**, în situația în care există erori cu privire la datele prelucrate, Persoana Vizată are posibilitatea să ceară A24 rectificarea și/sau completarea acestora. A24 va comunica cererea de rectificare tuturor terților ce procesează în numele A24 respectivele date cu caracter personal și va verifica modul de soluționare a cererii de către terți, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.
- c. **dreptul de a solicita restricționarea prelucrării datelor**, în situația în care: s-a constatat inexactitatea datelor prelucrate, pentru perioada necesară verificării inexactităților și eventual rectificării acestora; în situația în care prelucrarea este ilegală iar Persoana Vătămată se opune ștergerii acestora solicitând în schimb restricționarea prelucrării; în situația în care pentru A24 prelucrarea datelor nu mai este necesară însă Persoana Vizată le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță, sau în perioada în care se verifică dacă într-un anumit

caz de prelucrare interesul legitim al Persoanei Vizate prevalează asupra interesului A24.

- d. **Dreptul de a solicita ștergerea datelor**, în situația în care datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate și nu mai subzistă niciun temei legal pentru prelucrare, precum și în situația în care datele cu caracter personal au fost prelucrate în mod ilegal.
  - e. **Dreptul de a solicita transferul datelor către un alt operator.**
  - f. **Dreptul de a se opune prelucrării în scop de marketing direct, inclusiv creării de profiluri.**
  - g. **Dreptul de a se opune unui proces decizional automatizat.**
  - h. **Dreptul de a-și retrage consimțământul atunci când prelucrarea se face în temeiul acestuia**, cu mențiunea că prelucrările realizate anterior retragerii consimțământului sunt valide.
38. Vă puteți exercita aceste drepturi prin comunicarea unei Cereri către A24 la următoarele coordonate de contact ale A24:
- a. Poștă: A24 Road Patrol, Cluj-Napoca, Calea Turzii nr. 247, jud. Cluj;
  - b. E-mail: [info@a24assistance.ro](mailto:info@a24assistance.ro)

39. Pe lângă exercitarea drepturilor indicate mai sus, aveți posibilitatea sesizării oricăror nereguli privind prelucrarea de către A24 a datelor dvs. la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, la adresa de contact [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

## **XII. MODIFICĂRI ALE POLITICII DE CONFIDENȚIALITATE**

40. În funcție de schimbările intervenite în activitatea concretă a A24, cu impact asupra operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, A24 va modifica în consecință prezenta Politică, urmând a face publice aceste modificări.