

Notă de informare privind protecția datelor

în legătură cu Departamentul de Relații Consumatori

Noi, la Ferrero, dorim să vă oferim cea mai bună experiență posibilă în calitate de consumator și ne angajăm să vă protejăm confidențialitatea. În conformitate cu acest angajament, dorim să vă informăm despre modul în care vom prelucra datele dvs. cu caracter personal în contextul activităților Departamentului nostru de Relații Consumatori, așa cum este detaliat în această notă de informare („Informarea”).

1. Cine suntem noi?

FERRERO ROMANIA SRL, are sediul social în București, Str. Barbu Văcărescu nr. 201, Clădirea Globalworth, et. 12, sector 2 (“**Ferrero**” or “**noi**”). Atunci când colectează și prelucrează date cu caracter personal în scopuri de relaționare cu consumatorii, Ferrero acționează ca operator de date.

Grupul Ferrero a desemnat un Responsabil cu Protecția Datelor, care este persoana dvs. de contact în ceea ce privește aspectele privind protecția datelor. Dacă aveți întrebări privind prelucrarea datelor dvs. de către Ferrero sau pentru exercitarea drepturilor dvs. în legătură cu protecția datelor, vă rugăm să contactați Departamentul nostru privind Protecția Datelor la următoarea adresă de e-mail dedicată: privacy.romania@ferrero.com.

2. Ce date personale colectăm?

(a) Informații colectate direct de la dvs.

Prelucrăm datele personale pe care ni le furnizați direct atunci când intrați în contact cu Departamentul nostru de Relații Consumatori. Acestea includ:

- numele și prenumele dvs.
- țara în care vă aflați
- adresa dvs. de e-mail
- dacă aveți peste 18 ani
- detalii privind întrebarea, comentariul sau problema pe care ne-o raportați.

De asemenea, ne puteți furniza numărul dvs. de telefon, adresa poștală sau orice alte informații pe care le considerați relevante, în mod voluntar.

Unele date cu caracter personal sunt esențiale pentru ca Departamentul nostru de Relații Consumatori să poată gestiona solicitarea dvs.. Dacă ne contactați telefonic, operatorul va specifica ce date personale sunt solicitate de la dvs. în momentul primului contact (în principal, numele și datele dvs. de contact). Dacă ne contactați în scris, câmpurile obligatorii vor fi marcate ca atare în formularul online corespunzător.

Atunci când ne contactați telefonic, vom înregistra convorbirea telefonică în scopul gestionării solicitărilor dvs. și pentru menținerea unor evidențe cu privire la modalitatea de gestionare a acestora. Vă vom informa cu privire la această înregistrare la începutul convorbirii. Continuarea apelului reprezintă consimțământul dvs. cu privire la prelucrarea datelor în acest mod. În cazul în care nu sunteți de acord cu înregistrarea convorbirii, aveți posibilitatea de a ne contacta în scris, pe email sau prin poștă.

Când puneți o întrebare, formulați un comentariu sau raportați o problemă către Departamentul nostru de Relații Consumatori, vă rugăm să nu ne furnizați informații referitoare la alte persoane, cu excepția cazului în care aveți dreptul de a face acest lucru, potrivit legii, de exemplu în calitate de dvs. de părinte sau tutore legal al unui copil sau atunci când ați obținut consimțământul expres al persoanei (persoanelor) în cauză.

(b) Informații pe care le colectăm din alte surse

Ferrero poate obține informații despre satisfacția consumatorilor, precum și despre comentarii, preocupări sau probleme semnalate de aceștia și din alte surse. În contextul activităților noastre de relaționare cu clienții, este posibil să colectăm informații mai ales de pe rețelele sociale (de exemplu, dacă postați o întrebare pe pagina rețelei sociale aparținând Nutella sau a altui produs Ferrero) și de pe platformele de comerț electronic (de exemplu, dacă postați o recenzie publică pe o platformă de comerț electronic).

În plus, Ferrero poate colecta informații referitoare la părerile consumatorilor de la alte persoane. Mai exact, putem primi informații de la:

- partenerii noștri comerciali (de exemplu, un supermarket de unde ați cumpărat un produs Ferrero ne poate informa cu privire la un comentariu, îngrijorare sau problemă ridicată de dvs.)
- partenerii noștri în materie de relații cu consumatorii (de exemplu, un agent de relații consumatori ne poate trimite o plângere sau un comentariu pe care l-ați postat pe rețelele sociale)
- alte companii sau departamente din Grupul Ferrero (de exemplu, este posibil să fi contactat din greșeală Departamentul Relații Clienți al Ferrero din altă țară, sau orice alt departament, caz în care colegii noștri ne vor transmite sesizarea dvs.).

Protejarea confidențialității consumatorilor este un aspect cheie al relației noastre cu partenerii noștri comerciali și furnizorii de servicii. Acesta este motivul pentru care colectăm și prelucrăm informații de la aceștia doar atunci când este necesar pentru a atinge un scop legitim (de exemplu, protecția consumatorilor), în conformitate cu toate regulile de protecție a datelor și de confidențialitate.

3. Despre datele personale sensibile

În general, vă rugăm să nu transmiteți date personale sensibile Departamentului Relații Consumatori atunci când acest lucru nu este necesar pentru a răspunde solicitării sau îngrijorării dvs..

Datele personale sensibile includ informații referitoare la sănătatea dvs., originea rasială sau etnică, opiniile politice, convingerile religioase sau filozofice, apartenența la sindicate, date genetice sau biometrice, viața sexuală sau orientarea sexuală.

În unele cazuri, înțelegem că ne puteți transmite în mod voluntar sau din neatenție date personale sensibile atunci când puneți o întrebare, formulați un comentariu sau raportați o problemă (de exemplu, o întrebare despre alergeni). Dacă prelucrarea datelor cu caracter personal sensibile este necesară pentru

a răspunde solicitării dvs. sau pentru a aborda în mod corespunzător problema raportată, ne vom asigura că obținem consimțământul dvs. explicit înainte de a iniția această prelucrare.

În mod similar, atunci când colectăm date personale sensibile din alte surse, cum ar fi de la partenerii noștri comerciali (de exemplu, un supermarket care vinde produse Ferrero), ne vom asigura că această colectare este legală (de exemplu, ați consimțit în mod explicit).

Fiți sigur că vom trata orice date cu caracter personal sensibile cu cel mai înalt nivel de grijă pentru confidențialitate și în conformitate cu toate legile aplicabile.

4. Care sunt scopurile și temeiurile legale ale prelucrării?

În contextul activității Departamentului Relații Clienți, vom prelucra datele dvs. cu caracter personal numai în scopuri specifice și legitime. Fiecare scop și temeiul legal de prelucrare sunt descrise în tabelul de mai jos:

	Scop	Temei legal
<i>Pentru date personale în general</i>		
1.	pentru confirmarea primirii și/sau furnizarea unui răspuns la întrebările sau comentariile dvs.	furnizarea serviciilor oferite de Departamentul Relații Clienți la cererea dvs.
2.	pentru gestionarea, diminuarea riscului sau rezolvarea problemelor pe care le raportați către Ferrero	interesele legitime urmărite de Ferrero pentru a aborda în mod corespunzător orice problemă legată de activitățile Ferrero sau ale oricărei companii a Grupului Ferrero
3.	pentru respectarea politicilor și procedurilor interne Ferrero și/sau pentru îmbunătățirea procedurilor, produselor sau serviciilor noastre (inclusiv în ceea ce privește siguranța, calitatea, raportarea către grup, auditul sau certificarea)	interesele legitime urmărite de Ferrero pentru a preveni alte incidente și pentru a îmbunătăți procedurile, produsele și serviciile Ferrero sau ale oricărei companii a Grupului Ferrero
4.	pentru apărarea intereselor generale ale Ferrero sau ale oricărei entități din Grupul Ferrero, inclusiv protejarea reputației acestora sau apărarea drepturilor lor în contextul unei reclamații sau al unui litigiu	Interesele legitime urmărite de Ferrero pentru a apăra interesele financiare, reputaționale sau alte interese generale ale Ferrero sau ale oricărei entități a Grupului Ferrero
5.	pentru conformitatea cu toate legile și reglementările aplicabile, inclusiv răspunderea pentru produse, reglementările în materie de sănătate și siguranță	prelucrarea este necesară pentru respectarea unei obligații legale de care este ținut operatorul
6.	pentru cooperarea cu autoritățile competente de sănătate publică sau cu autoritățile pentru siguranța alimentelor	prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei obligații legale sau pentru îndeplinirea unei sarcini îndeplinite în interes public
7.	în scop de instruire sau pentru îmbunătățirea calității serviciilor noastre atunci când ne-ați contactat telefonic (înregistrarea apelurilor telefonice)	consimțământul dvs. și interesul legitim al Ferrero de a îmbunătăți calitatea serviciilor noastre privind relațiile cu consumatorii
<i>Pentru date sensibile (e.g., date de sănătate)</i>		

8.	pentru a răspunde solicitării dvs., a gestiona reclamația dvs. sau pentru a aborda o problemă legată de produsele, mărcile sau serviciile noastre (de exemplu, întrebare sau problemă privind alergiile)	consimțământul dvs. explicit (printr-o solicitare separată de consimțământ) sau faptul că ați făcut publice aceste date cu caracter personal (de exemplu, printr-o postare pe rețelele sociale)
9.	pentru abordarea unui risc grav pentru sănătatea unei persoane (de exemplu, pentru informarea serviciilor de răspuns în caz de urgență în cazul unei reacții alergice severe)	prelucrarea este necesară pentru a proteja interesele vitale ale unei persoane
10.	pentru abordarea unui risc semnificativ de sănătate în conformitate cu reglementările privind siguranța alimentară sau politicile de sănătate publică (de exemplu, procedura de retragere de pe piață a produselor din cauza unui risc de contaminare)	prelucrarea este necesară din motive de interes public în domeniul sănătății publice
11.	pentru apărarea intereselor legale, financiare sau reputaționale ale Ferrero sau ale oricărei entități a Grupului Ferrero în contextul unei dispute sau al unui litigiu	pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea unei revendicări legale de către Ferrero sau orice altă entitate a Grupului Ferrero

5. Cat timp păstrăm datele personale?

Datele dvs. cu caracter personal sunt păstrate pentru perioada strict necesară pentru realizarea scopurilor menționate mai sus. Mai exact, se aplică următoarele perioade de păstrare:

- 3 luni pentru înregistrările apelurilor, când ne-ați contactat telefonic.
- 12 luni în cazul unor comentarii generale sau întrebări referitoare la activitățile, produsele sau mărcile noastre (de exemplu, disponibilitatea unui anumit produs într-o anumită țară), care nu au legătură cu calitatea produselor sau serviciilor noastre.
- 24 de luni în cazul unor comentarii sau rapoarte privind calitatea produselor sau serviciilor noastre (de exemplu, plângere cu privire la prospețimea unui produs Ferrero; informații despre o lipsă de produs; raportare despre o defecțiune a site-ului Ferrero; etc.).
- 10 ani în cazul comentariilor sau rapoartelor care sunt considerate critice și pot duce la angajarea răspunderii Ferrero (de exemplu, în caz de spitalizare, sufocare sau alte evenimente critice).

În cazul în care informațiile furnizate conduc la o reclamație, o dispută sau o procedură judiciară, perioadele de păstrare menționate mai sus pot fi prelungite. Mai exact, datele dvs. cu caracter personal vor fi păstrate până când problema este pe deplin rezolvată (de exemplu, soluționarea finală, încheierea unei tranzacții, decizia sau hotărârea finală a unei autorități sau instanțe) și pot fi arhivate în continuare în conformitate cu legislația aplicabilă.

6. Cui divulgăm datele dvs. personale?

Ferrero se angajează să asigure confidențialitatea datelor dvs. cu caracter personal. Printre alte măsuri, angajații Departamentului nostru Relații Consumatori sunt supuși unei obligații de confidențialitate și vor divulga datele dvs. cu caracter personal doar unui număr limitat de persoane relevante („Destinatarii”) a căror implicare este necesară pentru realizarea unuia dintre scopurile menționate mai sus.

În special, datele dvs. cu caracter personal pot fi partajate cu următorii Destinatari:

- Angajații Departamentului de Relații Consumatori care primesc întrebarea, comentariul sau reclamația dvs., pentru a vă putea oferi un răspuns sau a rezolva problema.
- Alt(e) departament(e) al(e) Ferrero a căru/căror implicare este necesară pentru a răspunde solicitării dvs., a gestiona reclamația dvs. sau pentru a rezolva problema (de exemplu, dacă raportați o problemă legată de calitatea produsului, la departamentul pentru Siguranța Alimentară și Calitate al companiilor implicate din Grupul Ferrero).
- Cu furnizorul de servicii, distribuitorul sau vânzătorul a căru implicare este necesară pentru a răspunde solicitării dvs. sau pentru a rezolva problema raportată de dvs. (de exemplu, dacă raportați o problemă privind prospețimea unui produs Ferrero într-un anumit punct de vânzare, este posibil să contactați vânzătorul).
- Cu autoritatea sau autoritățile publice competente, acolo unde este cerut de lege (de exemplu, când Ferrero trebuie să coopereze cu autoritatea competentă pentru siguranța alimentară).
- Cu auditorii noștri, consultanții juridici, avocații sau autoritățile publice competente sau instanțele judecătorești, ori de câte ori este necesar pentru ca Ferrero sau o companie a Grupului Ferrero să respecte politicile interne, legea sau pentru stabilirea sau apărarea unei drept (inclusiv în contextul desfășurării procedurilor judiciare).

Pentru a vă proteja confidențialitatea, datele dvs. cu caracter personal vor fi anonimizate sau pseudonimizate înainte de a fi puse la dispoziția Destinatariilor relevanți ori de câte ori este posibil (adică, ori de câte ori acest lucru nu ar împiedica realizarea scopului prelucrării).

Puteți solicita informații suplimentare despre identitatea Destinatariilor datelor dvs. cu caracter personal, contactându-ne la adresa de e-mail: privacy.romania@ferrero.com.

7. Transferăm datele dvs. cu caracter personal către alte țări?

Ca regulă generală, cererea dvs. va fi tratată numai de Departamentul Relații Clienți pe care l-ați contactat. Cu toate acestea, datele dvs. cu caracter personal pot fi transferate către Destinatari aflați în altă țară. De reținut, serverele bazei de date de asistență pentru consumatori sunt situate în Italia.

Ferrero se va asigura că datele dvs. cu caracter personal sunt întotdeauna transferate în deplină siguranță și în mod legal. În particular, dacă vă aflați în Spațiul Economic European (SEE) și datele dvs. cu caracter personal trebuie să fie transferate în afara SEE, într-o țară care nu oferă un nivel adecvat de protecție a datelor, Ferrero se angajează să adopte un instrument de transfer adecvat, precum și măsuri suplimentare de protecție a datelor, acolo unde este necesar (de exemplu, criptare). Puteți solicita detalii privind

instrumentul de transfer aplicabil (dacă există) contactându-ne la adresa de e-mail: privacy.romania@ferrero.com.

8. Care sunt drepturile dvs. în legătură cu prelucrarea datelor personale?

Aveți mai multe drepturi în legătură cu prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal. Mai exact, aveți dreptul:

- de a obține informații suplimentare sau clarificări cu privire la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal, precum și de a obține o copie a datelor dvs. cu caracter personal.
- să solicitați corectarea datelor dvs. cu caracter personal dacă acestea sunt inexacte sau incomplete.
- să vă opuneți prelucrării datelor dvs. cu caracter personal din motive legate de situația dvs. particulară ori de câte ori prelucrarea se bazează pe unul dintre interesele noastre legitime.
- de a obține restricționarea prelucrării datelor (adică, suspendarea temporară a prelucrării) în timp ce evaluăm validitatea unei alte solicitări referitoare la datele dvs. cu caracter personal.
- la portabilitatea datelor ori de câte ori ne-ați furnizat date cu caracter personal direct (adică dreptul de a primi datele dvs. cu caracter personal într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și de a le transmite altui operator).
- de a solicita ștergerea datelor dvs. cu caracter personal.
- de a vă retrage consimțământul, ori de câte ori datele dvs. cu caracter personal au fost colectate sau sunt prelucrate pe baza consimțământului dvs..

Puteți exercita aceste drepturi în orice moment, contactându-ne în scris la adresa de e-mail: privacy.romania@ferrero.com. Vom analiza solicitarea dvs. și vom reveni cu un răspuns cât mai curând posibil.

În cazul în care considerați că Ferrero nu a tratat solicitarea dvs. în mod corespunzător sau a încălcat legislația aplicabilă privind protecția datelor, puteți depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, prin formularul disponibil pe website-ul autorității: www.dataprotection.ro, sau la orice altă autoritate competentă privind protecția datelor.

9. Informații generale

Această Informare a fost actualizată ultima dată în septembrie 2024. Ferrero va modifica periodic această Informare. Prin urmare, Ferrero vă invită să vizitați regulat această pagină pentru a fi la curent cu ultimele actualizări.