



**Mazarine Energy Romania S.R.L.**

Băneasa Business & Technology Park

42-44 București-Ploiesti Road

013696 Bucharest, Romania

Address

+40 371 151 172

+40 372 891 488

Tel

Fax

office.ro@mazarine-energy.com

www.mazarine-energy.com

RON 223,228,720

RO34696366

E-mail

Website

Share Capital

VAT NO

## **Politica de confidențialitate MAZARINE ENERGY ROMANIA S.R.L.**

Această informare se adresează clienților sau potențialilor clienți **MAZARINE ENERGY ROMANIA S.R.L.** ("MER" sau "Noi") și explică modul în care MER folosește și protejează datele cu caracter personal furnizate în timpul utilizării website-ului, inclusiv a portalului de contractare online și a contului personal de pe website.

Prelucrăm datele dvs. cu caracter personal în linie cu prevederile legale în materie, în special prin alinierea la cerințele 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 („**RGPD**”), conform celor detaliate mai jos.

### **Interacțiunea pe website**

Prelucrăm datele dvs. atunci când interacționați cu noi prin intermediul website-ului prin formularul de contact.

**Prelucrăm următoarele date:** **1.** date de identificare (cum ar fi numele și prenumele dvs.); **2.** date de contact (cum ar fi adresa de domiciliu, adresa de e-mail, numărul de telefon); **3.** date de cont (cum ar fi durata existenței contului, facturile, istoricul de plăți, istoricul de solicitări, precum și orice alte informații pe care ni le solicitați/furnizați prin formularul de contact).

**Temeiuri:** **1.** *interesele noastre legitime* de a asigura o comunicare optimă și facilă cu clienții, de a pune la dispoziția clienților un canal facil de comunicare; de a asigura un management eficient al clienților și a îmbunătății indicatorii de performanță ai MER; **2.** acordul dvs. manifestat prin transmiterea de documente/informații către noi.

În lipsa furnizării informațiilor solicitate prin formularul de contact sau colegii noștri, ne putem afla în imposibilitate de a vă soluționa solicitarea ori de a răspunde în mod complet la aceasta.

Datele colectate prin intermediul website-ului pot fi utilizate pentru oricare dintre scopurile indicate mai jos, în funcție de relevanța acestora (ex., datele furnizate pentru solicitarea de oferte pot fi utilizate în vederea

furnizării serviciilor, datele furnizate prin alte solicitări/plângeri în vederea gestionării solicitărilor și informării dvs. potrivit legii, bifele pentru a fi contactați de noi în scopuri de promovare a serviciilor, studii, sondaje de piață, datele privind utilizarea pentru conformarea cu standardele de performanță din domeniu, personalizarea comunicărilor, îmbunătățirea relației cu dvs., etc.)

**Durată de păstrare:** Vedeți detalii la scopurile de mai jos.

### **Furnizarea serviciilor**

Prelucrăm datele dvs. în conformitate cu legislația privind furnizarea serviciilor de energie pentru: **1.** procesarea solicitărilor dvs. de contractare sau, după caz, de modificare a contractelor existente; **2.** furnizarea serviciilor, **3.** Transmiterea de mesaje sau informații privind modificările caracteristicilor serviciilor pe care le utilizați.

Prelucrăm următoarele **categorii de date**: **1.** date de identificare complete; date conținute în documentele obligatorii conform legii pentru contractare – copie CI, titlu de proprietate/documente similare, declarația proprietarului, certificatul de deces, CLC, fost furnizor, adresa de consum, consum estimat, contract, declarație standard despre locul de consum, notificare schimbare furnizor; date legate de consum, facturare, plăți și istoricul de client; **2.** date privind orice cereri/solicitări legate de contracte și documentele aferente; **3.** procuri care atestă reprezentarea de către alte persoane; **4.** date din sesizările/adresele oficiale primite de la autorități; **5.** date din documentația standard circulantă conform legii de operatorul de rețea, operatorul de măsurare; **6.** date legate de executarea contractului și contul de client; **7.** contractul încheiat și orice acte conexe, acte adiționale și documentația de la dosarul de client; **8.** date legate de deficiențele tehnice; **9.** orice alte date pe care ni le veți furniza ori care sunt impuse de legislația în domeniu.

**Temeiuri:** **1. obligațiile noastre legale** impuse prin reglementările în materia furnizării energiei electrice (cum ar fi prevederile legale care impun prelucrarea datelor dvs. complete de identificare, copia după cartea de identitate, copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de dvs. de folosință asupra spațiului, acordul proprietarului, datele specifice din cererea de încheiere a contractului, certificatul de racordare, certificatul de deces al titularului, date privind garanțiile financiare incluse în contract, codul locului de consum) **2. încheierea și executarea contractului**, pentru orice operațiuni de prelucrare ca au o legătură strânsă cu contractul încheiat și ale căror limite nu sunt stabilite expres prin prevederile legale; **3. interesele noastre legitime** de a facilita și organiza activitatea de încheiere a contractelor, inclusiv prin parteneri, de a ține

evidența și a administra în mod adecvat activitatea de contractare precum și de a dovedi executarea obligațiilor noastre contractuale, ori după caz, neexecutarea obligațiilor dvs. contractuale ori imputarea neexecutării contractului.

Putem obține datele de mai sus de la:

- (i) primăriile competente – informații cu privire la clienții vulnerabili – calitatea de client vulnerabil, perioada relevantă, motivul vulnerabilității;
- (ii) furnizorii dvs. de servicii potențiali, dacă decideți că nu mai doriți să beneficiați de serviciile noastre – datele conținute de notificarea de schimbare a furnizorului de servicii;
- (iii) operatorii de rețea – date privind consumul dvs. înregistrat, informații privind erorile semnalate și alte informații similare necesare pentru buna executare a contractului, valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare, răspunsurile la orice sesizări/reclamații/plângeri de-ale dvs., baza de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică, datele colectate de sistemul de măsurare inteligentă; indexul echipamentului de măsurare stabilit prin citire, în ziua în care are loc schimbarea efectivă a furnizorului
- (iv) furnizorii dvs. de servicii actuali sau foștii furnizori – informații privind consumurile facturate anterior dvs., dacă sunt disponibile;
- (v) autoritățile competente (spre exemplu OPC, ANRE), când ne transmit notificări privind plângeri/sesizări depuse de dvs.;
- (vi) alte persoane, care ne pot furniza date conform solicitării dvs., atunci când acționează ca împuterniciții dvs. în relația cu MER;
- (vii) operatorii economici contractați pentru serviciile de verificare/revizie rețele, partenerii care prestează servicii tehnice sau alți parteneri implicați – date cu privire la incidentele constatate și remedierea acestora;
- (viii) furnizorii noștri de servicii plăți – date cu privire la plățile dvs., inclusiv codul de client, număr factură, suma datorată, număr de cont, titular cont, plata în rate, datele de contact furnizate la momentul efectuării plății;

(ix) titularii de contracte/potențialii clienți/moștenitorii – care ne pot furniza declarații ale proprietarului, titluri/documente de proprietate, garanții financiare care conțin și datele de identificare, contact ale altor persoane, certificate de deces și alte documente similare.

**Durata de păstrare:**

(i) datele strâns legate de contract și contul de client vor fi păstrate pe întreaga durată a relației contractuale, plus încă cel puțin 3 ani de la încetare, conform legislației naționale în vigoare.

(ii) informațiile relevante pentru facturare, evidența plăților și documente care au legătură cu reglarea de plăți, inclusiv facturi și evidența consumului vor fi păstrate pentru 10 ani de la momentul încheierii anului financiar în care au fost emise;

(iii) documentele aferente schimbării furnizorilor vor fi păstrate pentru o durată de 3 ani de la colectarea acestora, în linie cu prevederile legale specifice;

(iv) în eventualitatea unor litigii/investigații/proceduri, datele și documentele vor fi păstrate pe durata derulării acestora, și pentru o durată de 3 ani de la soluționarea finală.

Datele pe care vi le solicităm sunt obligatorii pentru buna încheiere/ și executare a contractului. Refuzul de a furniza acele date semnalate de noi ca fiind obligatorii poate împiedica încheierea contractului, afecta buna executare a acestuia, conduce la suspendarea prestării serviciilor ori chiar la rezilierea contractului încheiat cu dvs., mai ales dacă este vorba despre date impuse de prevederile legale specifice.

-

**Gestionarea solicitărilor dvs. și informarea dvs. conform legii**

Prelucrăm datele dvs. în vederea soluționării cererilor dvs. sau ale altor persoane, precum și pentru a vă/ le furniza informații suplimentare cu privire la serviciile noastre, dar și pentru a ne conforma obligației noastre legale de a ține audiențe, de a vă furniza toate informațiile impuse de lege.

Dacă obținem acordul dvs., înregistrăm audio convorbirile cu dvs. pentru îmbunătățirea calității serviciilor noastre, precum și pentru a proba (a) solicitările/ reclamațiile dvs. cu privire la un anumit produs/ serviciu, precum și, eventual, răspunsul nostru, respectiv (b) permisiunea, opțiunea și/ sau preferințele clientului pentru un anumit serviciu sau produs al MER; c) numărul de apeluri primit și timpii de așteptare, în linie cu cerințele legale de a avea astfel de date. Dacă nu doriți înregistrarea convorbirii, ne veți putea contacta pe alte canale

disponibile, cum ar fi prin e-mail sau scriindu-ne la adresa noastră de contact. În acest ultim caz, soluționarea efectivă a cererii sau reclamației dvs. nu va fi afectată în vreun fel, însă este posibil ca termenul de soluționare să fie mai lung.

Prelucrăm următoarele categorii de date: **1.** date de identificare (cum ar fi nume, prenume, CLC, voce); **2.** date de contact (cum ar fi adresa de e-mail, numărul de telefon, adresa de domiciliu, adresa de corespondență); **3.** problemele reclamate (cum ar fi contractarea energiei; facturarea contravalorii energiei furnizate; ofertarea de prețuri și tarife; continuitatea în alimentarea cu energie; asigurarea calității serviciilor; funcționarea grupurilor de măsurare; schimbarea furnizorului; informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare, și orice alte aspecte semnalate de dvs.); **4.** orice alte date furnizate de dvs. prin intermediul solicitărilor și documentelor depuse în susținerea acestora; **5.** date cuprinse în Registrul unic de evidență a plângerilor/solicitărilor clienților finali și alte registre similare, conform legii (inclusiv concluzia, modul de soluționare a solicitării dvs. și măsurile luate).

**Temeiuri:** **1.** încheierea și executarea contractelor încheiate cu dvs., în ceea ce privește activitățile strâns legate de contract; **2.** interesele noastre legitime de a asigura buna executare a contractului și o relație bună cu dvs. și de a ne apăra drepturile și interesele în proceduri judiciare, administrative sau similare, respectiv de a gestiona în mod corespunzător orice solicitare pe care ne-o transmiteți; **3.** obligații legale specifice în materie (ex., prelucrarea anumitor date în mod obligatoriu în formularul dedicat sesizării și pentru soluționare, transmiterea plângerilor/sesizărilor legate de serviciile operatorilor de rețea către aceștia, circularea răspunsului primit de la aceștia cu dvs., păstrarea Registrului de evidență a plângerilor, obligația de a vă comunica materiale ANRE, obligația de a vă transmite sinteze din perspectiva indicatorilor de performanță garantați, obligația de a vă transmite factura cu conținut prestabilit electronic, etc.), **4.** acordul dvs. în cazul solicitărilor telefonice înregistrate, după ce continuați convorbirea ulterior derulării mesajului introductiv precum și interesul nostru legitim de a folosi aceste înregistrări și pentru a ne conforma obligației legale de a înregistra numărul de apeluri primite și timpii de așteptare.

Putem obține datele de mai sus de la:

(i) operatorii de rețea – răspunsuri la cererile dvs. legate de serviciile acestora, date privind consumul și eventualele erori;

(ii) autoritățile competente (spre exemplu, OPC, ANRE, ANAF), când circulă cu noi notificări privind plângeri/sesizări depuse de dvs.;

(iii) alte persoane, care ne pot furniza date conform solicitării dvs., atunci când acționează ca împuterniciții dvs. în relația cu MER;

(iv) operatorii economici contractați pentru serviciile de verificare/revizie rețele, partenerii care prestează servicii tehnice sau alți parteneri implicați – date cu privire la incidentele constatate și remedierea acestora sau nu;

(v) furnizorii noștri de servicii plăți – date cu privire la plățile dvs., inclusiv codul de client, număr factură, suma datorată, număr de cont, titular cont, plata în rate, datele de contact furnizate la momentul efectuării plății;

(vi) furnizorii noștri de servicii financiar-bancare, pentru plățile efectuate direct de dvs. către conturile noastre bancare

(vii) alte persoane care includ în sesizări/reclamații date cu privire la dvs. – precum date de identificare, contact, CLC – codul locului de consum pentru energie electrică, loc consum, potențiale suspiciuni de utilizare ilegală a serviciilor etc.

**Durata de păstrare:** pe durata soluționării solicitării dvs. și ulterior soluționării pentru o durată de 5 ani calendaristici de la soluționarea sesizării/plângerii, conform obligațiilor noastre specifice în domeniu.

Datele pe care vi le solicităm sunt obligatorii pentru soluționarea adecvată a solicitărilor dvs.. Refuzul dvs., de a furniza acele date poate împiedica ori afecta soluționarea în integralitate a cererii dvs. (e.g., refuz din lipsă de informații suficiente, întâzieri, soluționare parțială, etc.), și implicit serviciile, dacă acestea depind de soluționarea cererii dvs..

### **Conformarea cu standardele de performanță din domeniu**

Prelucrăm datele dvs. pentru a asigura furnizarea serviciilor în linie cu standardele de performanță impuse de lege, în special cu privire la: calitatea activității de furnizare; nivelurile garantate ale indicatorilor de performanță garantați; compensațiile pe care furnizorii de ultimă instanță le plătesc clienților finali beneficiari ai serviciului universal, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță; modul de

raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare, soluționarea cererilor/plângerilor/sesizărilor clienților.

Prelucrăm următoarele **categorii de date**: **1.** orice date legate de relația noastră contractuală ori sesizările dvs., necesare conform indicatorilor prestabiliți de legislația în domeniu, precum: încheierea unui contract, compensații plătite, plângeri depuse, timpi de soluționare, număr de apeluri, timpi de așteptare, locuri de consum, timp mediu de așteptare, etc. **2.** datele principale legate de contul dvs., istoricul de client, feedbackurile primite. Datele vor fi transformate în statistici agregate (fără a permite identificarea dvs.).

**Temeiuri**: **1.** executarea contractului în linie cu obligațiile noastre specifice de asigurarea a standardelor de performanță; **2.** interesele noastre legitime de a ne îmbunătăți serviciile și relația cu clienții dar și de a ne apăra interesele și drepturile; **3.** obligațiile noastre legale de a păstra datele care stau la baza indicatorilor transmiși ANRE și raporta către ANRE anumite informații.

Putem obține datele de mai sus de la:

(i) primăriile competente – informații cu privire la clienții vulnerabili – calitatea de client vulnerabil, perioada relevantă, motivul vulnerabilității;

(ii) furnizorii dvs. de servicii potențiali, la momentul la care decideți să nu mai beneficiați de serviciile noastre – notificarea de schimbare a furnizorului pe care o completați, conținând datele prevăzute de lege;

(iii) operatorii de rețea – valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare, răspunsurile la orice sesizări/reclamații/plângeri de-ale dvs., baza de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică, datele colectate de sistemul de măsurare inteligentă; indexul echipamentului de măsurare stabilit prin citire, în ziua în care are loc schimbarea efectivă a furnizorului, date privind consumul dvs. înregistrat, informații privind erorile semnalate și alte informații similare necesare pentru buna executare a contractului;

(iv) furnizorii dvs. de servicii actuali sau foștii furnizori – informații privind consumurile facturate anterior dvs., dacă sunt disponibile;

(v) autoritățile competente (spre exemplu, OPC, ANRE), când circulă cu noi notificări privind plângeri/sesizări depuse de dvs.;

(vi) alte persoane, care ne pot furniza date conform solicitării dvs., atunci când acționează ca împuterniciții dvs. în relația cu MER;

(vii) furnizorii noștri de servicii plăți – date cu privire la plățile dvs., inclusiv codul de client, număr factură, suma datorată, număr de cont, titular cont, plata în rate, datele de contact furnizate la momentul efectuării plății;

(viii) furnizorii noștri de servicii financiar-bancare, pentru plățile efectuate direct de dvs. către conturile noastre bancare;

(ix) titularii de contracte/potențialii clienți/moștenitorii – care ne pot furniza declarații ale proprietarului, titluri/documente de proprietate, garanții financiare care conțin și datele de identificare, contact ale altor persoane; certificate de deces și alte documente similare.

**Durata de păstrare:** pentru o durată de 5 ani calendaristici pentru indicatorii și datele suport, conform obligațiilor noastre specifice în domeniu.

#### **Gestiune economico-financiară și administrativă. Analize și investigații pentru uz intern**

Prelucrăm datele dvs. pentru a organiza în mod optim și pentru a eficientiza activitatea noastră. În acest sens, putem utiliza datele, printre altele:

- pentru organizarea unor baze de date interne, ca suport pentru activitatea desfășurată de structurile și departamentele din cadrul MER;
- pentru facturarea consumului în conformitate cu prevederile legale și păstrarea evidenței plăților clienților, inclusiv regularizări;
- pentru recuperarea sumelor datorate de clienți;
- pentru a îmbunătăți și optimiza activitatea rețelei MER, precum și procesele și serviciile noastre.
- pentru investigarea eventualelor fraude/suspiciuni de fraudă în activitatea de zi cu zi de furnizarea a serviciilor de alimentare cu energie.
- pentru a ne susține poziția în diverse investigații, proceduri administrative și judiciare, litigii etc. în care este implicată MER.
- în contextul diverselor analize, proceduri de audit intern și/sau investigații derulate de MER, din proprie inițiativă sau ca urmare a primirii unei sesizări de la o terță entitate (inclusiv autorități publice).



· gestionarea controalelor/ investigațiilor declanșate de autoritățile publice.

Prelucrăm următoarele **categorii de date**: **1.** Date legate de contul dvs. de client, în funcție de tipologia investigației/scopului urmărit, inclusiv bonitatea dvs.; **2.** Date cuprinse în facturi; **3.** Date legate de consum; **4.** Date legate de plățile dvs., inclusiv orice documente suport și performanța sistemelor de plată implementate; **5.** Date conținute în raportările și documentația noastră contabilă specifică; **6.** Date rezultate în urma sesizărilor primite și investigațiilor cu privire la fraude ori folosirea inadecvată a serviciilor noastre.

**Temeiuri**: **1.** interesul nostru legitim de a ne conforma cu obligațiile noastre specifice de asigurarea a standardelor de performanță, de a ne îmbunătăți serviciile și relația cu clienții dar și de a ne apăra interesele și drepturile, de a preveni fraudele și de a gestiona în mod corespunzător procesul de plată pentru serviciile furnizate; **2.** obligațiile noastre legale, precum cea de a emite facturile într-un anumit format, de a le transmite într-un anumit mod, de a prelucra date de consum, de a raporta către ANAF anumite informații contabile, de a păstra înregistrări și documentația contabilă suport; de a oferi anumite facilități clienților vulnerabili; **3.** acordul dvs. sau al altei persoane – când ne transmiteți documente/informații, inclusiv date speciale (privind starea de sănătate, etnie, religie) în vederea justificării întâzierilor de plată.

Putem obține datele de mai sus de la:

(i) operatorii de rețea – valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare, baza de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică, datele colectate de sistemul de măsurare inteligentă; indexul echipamentului de măsurare stabilit prin citire, în ziua în care are loc schimbarea efectivă a furnizorului, date privind consumul dvs. înregistrat, informații privind erorile semnalate și alte informații similare necesare pentru buna executare a contractului

(ii) furnizorii dvs. de servicii actuali sau foștii furnizori – informații privind consumurile facturate anterior dvs., dacă sunt disponibile;

(iii) autoritățile competente (spre exemplu, OPC, ANRE), când circulă cu noi notificări privind plângeri/sesizări/alte aspecte;

(iv) alte persoane, care ne pot furniza date conform solicitării dvs., atunci când acționează ca împuterniciții dvs. în relația cu MER;

(v) furnizorii noștri de servicii plăți – date cu privire la plățile dvs., inclusiv codul de client, număr factură, suma datorată, număr de cont, titular cont, plata în rate, datele de contact furnizate la momentul efectuării plății;

(vi) furnizorii noștri de servicii financiar-bancare, pentru plățile efectuate direct de dvs. către conturile noastre bancare;

(vii) titularii de contracte/potențialii clienți/moștenitorii – care ne pot furniza declarații ale proprietarului, titluri/documente de proprietate, garanții financiare care conțin și datele de identificare, contact ale altor persoane; certificate de deces și alte documente similare.

**Durata de păstrare:** pe durata investigațiilor/procedurilor/auditurilor, inclusiv procedurilor de recuperare și ulterior soluționării pentru o durată de 3 ani; pe durata eventualelor litigii dacă este cazul, și 3 ani de la primirea unei decizii definitive; timp de 10 ani de la încheierea anului financiar în cazul înregistrărilor contabile, facturilor, plăților, registrelor contabile; timp de 5 ani în cazul raportărilor către ANAF, alte autorități în domeniul fiscal; timp de 5 ani, dacă datele/documentele stau la baza indicatorilor raportați către ANRE; pe durata impusă de autoritățile publice, în limitele competențelor acestora.

Datele pe care vi le solicităm sunt obligatorii pentru soluționarea adecvată a fraudelor investigate, și, în funcție de context, refuzul poate duce chiar la suspendarea/încetarea furnizării serviciilor. Refuzul de a furniza date privind consumul poate conduce la facturi emise pe baza consumului estimat, urmând ca regularizarea să fie împovărătoare pentru dvs. Refuzul de a furniza documente doveditoare pentru situațiile care ar justifica amânarea plăților poate conduce la aplicarea termenelor standard contractuale de plată. Refuzul de a furniza date în linie cu prevederile legale poate afecta relația noastră contractuală.

### **Promovarea imaginii și a serviciilor noastre. Îmbunătățirea relației cu clienții**

Dorim să vă ținem la curent cu privire la serviciile noastre, precum și cu privire la evenimentele pe care le organizăm. În acest context, este posibil să vă transmitem oferte, promoții, invitații la evenimente sau, după caz, informații privind activitatea și serviciile MER.

În funcție de opțiunea dvs., vă vom putea contacta prin e-mail sau telefon, apeluri automate sau poștă (servicii de corespondență sau curierat), fie direct, fie prin partenerii noștri care ne ajută în activitate de promovare.

Prelucrăm următoarele **categorii de date**: **1.** date de identificare: nume, prenume; **2.** date de contact: adresă de e-mail, număr de telefon, adresă poștală; **3.** date privind funcția dvs.; **4.** date legate de serviciile de care

sunteți interesat (cum ar fi tipul servicii, nevoile de consum); **5.** date legate de opinia dvs. privind serviciile noastre, **6.** date privind opțiunile dvs. de marketing.

#### **Temeiuri juridice:**

Indiferent de tipul de serviciu contractat) utilizăm: **1.** Apeluri (umane sau automatizate), e-mailuri – pe baza acordului dvs. de a primi astfel de comunicări; **2.** adresa de corespondență pentru a vă promova serviciile și activitatea noastră (poștă / curierat– pe baza interesului nostru legitim de a vă ține la curent cu privire la serviciile care v-ar putea interesa). **Dacă nu mai doriți să primiți astfel de comunicări, vă rugăm să ne transmiteți opoziția dvs. la coordonatele de la sfârșitul acestei Politici.** **3.** opțiunea dvs. de marketing și respectiv dovada luării la cunoștință a acestei politici de confidențialitate – pe baza interesului nostru legitim de a păstra o evidență a conformării cu obligațiile noastre specifice în materie și de a ne apăra drepturile și interesele, dacă va fi cazul.

Vă puteți oricând dezabona de la aceste comunicări prin:

- 1.** apelând numărul de telefon +40 371.151.172
- 2.** contactarea noastră la oricare ale date de contact disponibile pe Website-ul MER ori la sfârșitul acestei informări.

Dacă vă veți retrage consimțământul exprimat, nu veți mai primi comunicări comerciale de la noi prin e-mail, telefon (inclusiv apeluri automate).

#### ***Personalizarea comunicărilor de marketing***

Dorim să vă oferim servicii cât mai relevante, în acord cu profilul și aria dvs. de interes. De aceea, personalizăm comunicările comerciale în funcție de serviciile pe care le-ați achiziționat de la noi ori ați intenționat să le achiziționați, precum și în funcție de interacțiunea dvs. cu website-ul nostru sau în funcție de alte informații de bază derivate din contractul dvs. cu MER sau pe care le primim de la alți parteneri

De exemplu, putem lua în considerare **1.** date cu privire la contract și contul de client (numărul de contract, tipul de contract, codul de încasare, codului locului consum, seria contor, tipul de client – casnic, prosumator), **2.** date de consum (cum ar fi indexul de consum, volumul de consum), **3.** istoricul general al plăților (valoarea facturilor de consum emise, soldul contului, modalitatea de plată), **4.** date demografice, **5.** interesul manifestat pentru anumite oferte, **6.** profilul dvs. furnizat de alți parteneri/rezultat de pe website.



**Temeiuri juridice:** **1. interesul legitim** al MER de a vă transmite doar comunicări și oferte relevante și **2. acordul dvs.**, cu un dublu scop: 1. să vă transmitem comunicări comerciale de interes pentru dvs., și 2. să devenim mai eficienți în activitatea noastră de marketing.

Putem obține datele de mai sus de la:

- (i) partenerii noștri, atunci când v-ați dat acordul în relația cu partenerii noștri pentru a primi comunicări comerciale de la alte entități – date de identificare minime, date de contact, profilul dvs.;
- (ii) cunoștințe ale dvs. care v-au recomandat în contextul participării la promoții, nume, prenume, date de contact;
- (iii) persoanele pe care le împuterniciți în relația cu MER.

#### **Durata prelucrării:**

Vom prelucra datele dvs. în scop de transmitere a comunicărilor comerciale și de personalizare a comunicărilor de marketing pe durata relației noastre contractuale, precum și ulterior, dacă nu vă retrageți acordul exprimat cu privire la primirea de mesaje comerciale din partea noastră.

Dovada consimțământului dvs. o vom păstra pentru un termen de 3 ani de la data retragerii acordului. Profilurile generate vor fi periodic șterse, ca urmare a generării unor profiluri actualizate raportat la noile informații.

#### **Sondaje, studii de piață și alte analize interne**

Suntem constant preocupați de îmbunătățirea calității serviciilor noastre. Derulăm studii, sondaje, activități de cercetare a pieței, precum și analize interne cu privire la modul în care utilizați serviciile noastre, inclusiv privind gradul dvs. de satisfacție. În acest context, putem utiliza servicii ale agențiilor de cercetare a pieței.

Ne vom asigura că utilizăm date cu caracter personal numai dacă o atare utilizare este necesară pentru îndeplinirea obiectivului propus. Ca regulă, rezultatul analizelor și studiilor interne este în format anonimizat.

Prelucrăm următoarele **categorii de date**: **1.** date de identificare (nume, prenume, semnătura); **2.** date de contact (adresă de e-mail, număr de telefon); **3.** date legate de serviciile de care sunteți interesat/beneficiați (cum ar fi tipul de servicii, utilitate, nevoile de consum); **4.** date legate de opinia dvs. privind serviciile noastre și așteptările dvs. de la un furnizori de astfel de servicii; **5.** feedbackul dvs. cu privire la evenimente, comunicarea cu dvs. alte aspecte de țin de relația MER ori a altor furnizori similari cu dvs.

**Temeiuri:** **1.** interesele noastre legitime de a cunoaște opinia și preferințele clienților cu privire la serviciile noastre sau alte altui furnizor, precum și de a ne optimiza activitatea și a identifica noi oportunități de dezvoltare și promovare a serviciilor și activității, în general; **2.** acordul dvs. exprimat în contextul sondajelor/studiilor de piață pe care le derulăm.

**Putem obține datele de mai sus de la:** în general, utilizăm datele pe care fie **1.** le primim de la dvs. (direct sau prin intermediul partenerilor noștri – cum ar fi agențiile de marketing, promovare și cercetări de piață), fie **2.** le generăm sau deducem pe baza informațiilor pe care le deținem despre dvs.

**Durata de păstrare:** in cazul datelor ce stau la baza studiilor, sondajelor, analizelor cu rezultate anonimizate – pe durata necesară transformării în statistici anonimizate, dar nu mai mult de 6 luni de la desfășurarea sondajului/studiului de piață ori a analizei/studiului intern. In cazul in care nu sunt anonimizate, rezultatele studiilor, sondajelor, analizelor vor fi păstrate 1 an de la data generării acestora și nu vor fi făcute publice.

Dacă nu doriți sa participați la sondajele sau studiile noastre sau, după caz, să ne furnizați anumite informații pentru acest scop, este posibil să nu implementăm sau să ținem cont de anumite sugestii ale dvs. sau alte aspecte de interes pentru dvs. În orice caz, refuzul dvs. de participare nu va afecta în niciun fel relația dvs. cu MER.

#### **Apărarea drepturilor și intereselor MER și ale clienților MER. Conformarea noastră cu orice obligații legale**

**Date:** oricare dintre categoriile de date din sistemele MER menționate mai sus, adecvate tipului de procedură/investigație/litigiu/audit oficial.

**Temeiuri:** **1.** interesele noastre legitime de ne apăra drepturile și interesele în contextul unor situații în care imaginea și interesele MER ar fi expuse sau afectate, respectiv de a păstra dovezi cu privire la drepturile și interesele noastre precum și conformarea noastră cu obligații legale specifice (spre exemplu, soluționarea plângerilor în termenul impus de lege în sectorul energie, gaze, ori protecția datelor, maniera de soluționare, suspendarea/întreruperea serviciilor doar când legea permite acest lucru; păstrarea de procuri când clientul este reprezentat de o altă persoană/entitate; identificarea și dovada identificării clienților/altor solicitanți înainte de a face modificări în contracte/de a furniza date privind conturile clienților, etc.); **2.** obligațiile noastre legale, precum cele de a ne conforma solicitărilor autorităților publice/instanțelor/altor instituții publice care au competența de a ne impune anumite operațiuni de prelucrare; obligația de a arhiva anumite documente/informații potrivit regulilor de arhivare, ordine ANRE ori alte reglementări aplicabile MER; obligația de a notifica incidente de confidențialitate/securitate autorităților competente, etc.



Putem obține datele de mai sus de la oricare din sursele menționate la scopurile de mai sus, precum și de la autoritățile, instituțiile sau instanțele implicate.

**Durata de păstrare:** pe durata impusă de prevederile legale specifice; acolo unde nu există reguli, pe durata procedurii/auditului/investigației/litigiului, și pentru o perioadă de 3 ani de la încheierea acesteia respectiv, luând în considerare termenul de prescripție aplicabil situației concrete; pe durata impusă de autoritatea/instituția/instanța competentă, conform prevederilor legale; pe durata solicitată de dvs. pentru apărarea drepturilor și intereselor dvs. ori ale unei terțe persoane care are un interes legitim în acest sens.

În anumite situații, refuzul de a ne furniza date poate atrage răspunderea dvs. contractuală sau civilă în relația cu MER, alte persoane ale căror drepturi/interese ar fi afectate.

Atunci când primim datele direct de la dvs. vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și că se referă la dvs. Vom depune eforturi rezonabile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că vă aparțin, iar în situația în care vom avea suspiciuni că ne transmiteți date incorecte, incomplete sau că folosiți fără autorizare datele altei persoane, vom lua măsuri pentru clarificarea și remediarea situației.

Aceste măsuri ar putea consta în: actualizarea, completarea sau ștergerea datelor, limitarea accesului la datele utilizate nelegal – inclusiv ștergerea conturilor asociate unor date care nu vă aparțin. De asemenea, vom considera că datele colectate direct de la dvs. sunt actuale atât timp cât nu ați solicitat modificarea lor prin canalele de comunicare menționate sau nu ați actualizat personal datele. Totodată, vă informăm că putem derula campanii de actualizare a datelor în mod regulat, ca de exemplu prin apeluri telefonice sau la momentul resemnării unui contract de servicii AIK.

Vă rugăm să notificați orice modificare în datele dvs. la coordonatele de contact indicate în contractul cu dvs. sau pe website-ul MER, ori în această informare.

### **Cui transferăm datele dvs?**

Putem transfera datele dvs. către:

(i) **furnizorii dvs. de servicii potențiali**, la momentul la care decideți să nu mai beneficiați de serviciile noastre – le putem transmite orice date la solicitarea dvs., inclusiv – informații privind consumurile facturate anterior dvs., dacă sunt disponibile;

(ii) **operatorii de rețea** – orice solicitare, sesizare, reclamație, plângere primită de la clientul final care vizează activitatea operatorului de rețea la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, notificarea de schimbare a furnizorului, cereri de modificare transmise de dvs., informații cu privire la calificarea dvs. ca client vulnerabil, informații privind încetarea contractului, reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final, solicitări de deconectare/reconectare și confirmare privind plata facturilor, solicitările dvs. de racordare și orice documente conexe;

(iii) alte persoane care pot primi date conform solicitării dvs. sau atunci când acționează ca împuterniciții dvs. în relația cu MER;

(iv) **furnizorii noștri de servicii IT, Software, securitate**, pentru managementul sistemului și aplicațiilor MER, asigurarea securității și confidențialității datelor dvs.;

(v) furnizorii noștri de servicii de marketing, PR, research, pentru cunoașterea specificului clienților, organizarea de evenimente și promovarea imaginii și serviciilor MER;

(vi) **parteneri implicați în livrarea serviciilor** pe care le comandați de la noi sau pe care le utilizați, cum ar fi firme de curierat sau servicii de implicuire și livrare;

(vii) furnizori de servicii de facturare, management plăți și raportare fiscală;

(viii) agenții de recuperare creanțe;

(ix) operatorii economici contractați pentru serviciile de verificare/revizie rețele, partenerii care prestează servicii tehnice sau alți parteneri implicați;

(x) **societățile din grupul MER**, respectiv, compania-mamă și filialele/sucursalele acesteia;

(xi) furnizorii Mazarine Energy Romania S.R.L. în diverse domenii, respectiv: furnizorii de servicii de stocarea bazelor de date și documentelor, inclusiv în cloud; prestatorii de servicii de arhivare; furnizorii de servicii de dezvoltare web și administrare website/pagini de social media; furnizorii de servicii e-mail; furnizorii de servicii de consultanță juridică, fiscală; furnizorii de servicii de contabilitate și audit financiar; furnizori de servicii de comunicații electronice (e.g. e-mailing, SMS etc.); furnizorii de servicii de plată implicați în procesarea și/sau efectuarea plăților aferente achizițiilor dvs. relative la servicii le noastre; furnizorii de noi tehnologii utilizate pe website-ul nostru; furnizorii de cookies (vor avea acces doar pe bază anonimată);

(xii) furnizori de servicii notariale, traduceri, executare silită;

(xiii) **instituții și autorități publice ori instanțe de judecată**, cum ar fi:

– Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE);

– Autoritatea Națională de Administrare Fiscală (ANAF);

– Consiliul Concurenței;

– Instanțele judecătorești și alte organe judiciare (cum ar fi organele de poliție, Parchetele de pe lângă instanțele judecătorești, Direcția Națională Anticorupție – DNA etc.);

autoritățile competente (spre exemplu, OPC, ANAF, ANSPDCP), ori informații solicitate de acestea, în limita competențelor legale.

**(xiv) În cazul unei fuziuni, achiziții sau alt tip de reorganizare.** În cazul în care MER ar fi supusă unui proces de reorganizare sau de vânzare, vom furniza informațiile dvs. către organizația respectivă

### **Ce drepturi aveți?**

În conformitate cu Regulamentul privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, aveți următoarele drepturi în legătură cu datele dvs. cu caracter personal:

i. **Acces:** aveți dreptul de a obține confirmarea din partea noastră cu privire la prelucrarea Datelor dvs. cu caracter personal, precum și detalii privind activitățile de prelucrare, respectiv o copie după Datele dvs.;

ii. **Rectificare:** Ne puteți solicita să modificăm sau să completăm Datele incorecte sau incomplete.

iii. **Ștergere („dreptul de a fi uitat”):** Ne puteți solicita să ștergem Datele în anumite circumstanțe enumerate la art. 17 din RGPD;

iv. **Retragerea consimțământului:** Vă puteți retrage consimțământul la prelucrare pe care ni l-ați acordat și puteți împiedica prelucrarea în viitor, dacă nu există niciun alt temei în baza căruia MER poate prelucra Datele;

v. **Restricționare:** Puteți cere ca anumite Date să fie marcate ca restricționate pe durata soluționării plângerilor, precum și restricționarea prelucrării în alte circumstanțe specifice. Dacă, în urma cererii dvs., restricționăm prelucrarea Datelor dvs. cu caracter personal MER va stoca Datele și le va prelucra în alt mod doar cu consimțământul dvs.; pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în justiție; pentru



protecția drepturilor unei alte persoane fizice sau juridice; sau din motive importante de interes public. De asemenea, vă vom informa înainte de a ridica restricția la prelucrare;

vi. **Opoziție:** Aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor dvs. cu caracter personal atunci când temeiul juridic al prelucrării îl constituie interesele comerciale legitime ale MER. Vom înceta prelucrarea Datelor respective dacă nu sunt aplicabile următoarele situații: (i) există temeiuri legitime și imperioase pentru prelucrare, care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs.; sau (ii) MER trebuie să continue prelucrarea Datelor dvs. cu caracter personal pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în justiție. În cazul prelucrărilor în scopuri de marketing, vom înceta imediat prelucrarea datelor indiferent de motivele pe care le invocați.

vii. **Portabilitate:** Ne puteți cere să transmitem, către dvs. sau către o terță parte Datele cu pe care le deținem cu privire la dvs., în formă electronică (într-un format structurat, utilizat în mod curent, prelucrabil automat), ori de câte ori prelucrăm datele dvs. pe bază de contract/consimțământ și prin mijloace automatizate.

viii. **Înaintarea unei plângeri:** Puteți înainta o plângere în legătură cu modul în care prelucrăm Datele la autoritatea de protecție a datelor:

**Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal**

**B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, București, România**

**[www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)**

ix. **Exercitarea unei acțiuni în instanță**

Pentru exercitarea drepturilor menționate mai sus și orice informații suplimentare, ne puteți contacta prin:

i. e-mail, la adresa: [gdpr.romania@mazarine.energy](mailto:gdpr.romania@mazarine.energy)

ii. prin poștă, la adresa: [Sos. București-Ploiești nr. 42-44, Băneasa Business & Technology Park, clădirea B, intrarea B2, etaj 1, cam. 1, Sector 1, București]

iii. prin intermediul contul de client