



POLITICA DE SECURITATE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

data, **Elaborat /JUR/** _____ data, semnătura **Aprobat /DG/** _____ data, semnătura
Nicolae TRICOLICI

Coordonat/DT/ _____ data, semnătura

Coordonat/DRU/ _____ data, semnătura

Coordonat/DTI/ _____ data, semnătura

Coordonat/ŞDMP/ _____
semnătura

CUPRINS

- I. DISPOZIȚII GENERALE PRIVIND DATELE CU CARACTER PERSONAL
- II. PRINCIPIILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- III. SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI OBIECTIVELE POLITICII DE SECURITATE
- IV. TEMEIURILE LEGALE DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- V. MODUL DE COLECTARE ȘI DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- VI. PERSOANELE VIZATE, SUBIEȚII AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- VII. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE
- VIII. TERMENUL DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- IX. TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI TRANSFERUL
- X. PRELUCRAREA DATELOR PRIN INTERMEDIUL PAGINII WEB ȘI AL MAGAZINULUI ONLINE
- XI. COMUNICĂRILE COMERCIALE ȘI MARKETINGUL DIRECT
- XII. DREPTURILE SUBIEȚILOR DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- XIII. MĂSURI DE PROTECȚIE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- XIV. ORGANIZAREA PROTECȚIEI DATELOR ȘI RESPONSABILUL CU PROTECȚIA DATELOR
- XV. GESTIONAREA INCIDENTELOR DE SECURITATE
- XVI. DISPOZIȚII FINALE

Nr. redacției/ modificării	Data redacției/ modificării	Pag.	Descrierea modificării	Semnătura persoanei autorizate
1.	15.06.2026	toate	Prima redacție	
2. Red.2	13.08.2026	toate	Revizuire integrală în vederea intrării în vigoare a Legii nr. 195/2024 la 23.08.2026: actualizarea cadrului normativ și a terminologiei („persoană vizată”); rescrierea capitolului privind drepturile în conformitate cu art. 15-22; introducerea capitolului X (pagina web și magazinul online) și XI (comunicări comerciale și marketing direct); completarea capitolului IX cu regimul transferurilor peste hotare; restructurarea capitolului privind măsurile de securitate, organizarea și incidentele, cu trimitere la procedurile interne; stabilirea regimului public al documentului	

„SUPRATEN” S.A., cu sediu în str. Petricani nr. 84, mun. Chișinău, MD-2059, tel.: (373 22) 26-80-07, 26-80-08, website: www.supraten.md, e-mail: office@supraten.md, Vă informează prin prezenta cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și la drepturile de care beneficiați în conformitate cu Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal, precum și cu alte acte normative aplicabile.

I. DISPOZIȚII GENERALE PRIVIND DATELE CU CARACTER PERSONAL

1.1. Prezenta Politică dezvoltă și concretizează reglementările legale referitoare la prelucrarea și securitatea datelor cu caracter personal efectuate de către SUPRATEN S.A. și este emisă în conformitate cu legislația în vigoare în domeniul protecției datelor cu caracter personal, actele normative sectoriale incidente și, după caz, standardele Uniunii Europene relevante transpuse în dreptul Republicii Moldova.

1.2. Prin prezentul act, SUPRATEN S.A. informează persoanele vizate despre politica adoptată în cadrul companiei și aplicată de angajații și colaboratorii SUPRATEN S.A. în cadrul realizării activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal.

1.3. Prin prezentul act, SUPRATEN S.A. oferă garanții persoanelor vizate și declară că asigură protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și asigurarea dreptului la inviolabilitatea vieții private.

1.4. Prezenta Politică este un document cu caracter public, aprobat de către SUPRATEN S.A., publicat pe pagina web oficială www.supraten.md, care informează persoanele vizate despre activitățile de prelucrare realizate în cadrul companiei, scopurile acestora, precum și măsurile de securitate aplicate, ținându-se cont de potențialele pericole și riscurile reale la care pot fi expuse datele cu caracter personal ale persoanelor vizate.

1.5. Prezenta Politică se completează cu P-01 – Politica privind utilizarea modulelor cookie și a tehnologiilor similare, publicată de asemenea pe pagina web, precum și cu procedurile și instrucțiunile interne subsecvente, indicate la cap. XVI.

1.6. În sensul prezentei Politici, noțiunile de „date cu caracter personal”, „prelucrare”, „persoană vizată”, „operator”, „persoană împuternicită de operator”, „consimțământ”, „destinatar”, „încălcare a securității datelor cu caracter personal” și celelalte noțiuni utilizate au înțelesul prevăzut la art. 4 din Legea nr. 195/2024.

II. PRINCIPIILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

2.1. Datele cu caracter personal prelucrate în cadrul SUPRATEN S.A. sunt tratate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și normele internaționale aplicabile care reglementează protecția datelor cu caracter personal.

2.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul SUPRATEN S.A. se bazează pe următoarele principii, prevăzute la art. 5 din Legea nr. 195/2024:

2.2.1. *legalitate, echitate și transparență* – datele cu caracter personal sunt prelucrate cu bună-credință și în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, în mod echitabil și transparent față de persoana vizată;

2.2.2. *limitarea scopului* – datele cu caracter personal sunt colectate în scopuri determinate, explicite și legitime și nu sunt prelucrate ulterior într-un mod incompatibil cu aceste scopuri;

2.2.3. *minimizarea datelor* – datele cu caracter personal sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate;

2.2.4. *exactitate* – datele cu caracter personal sunt exacte și, în cazul în care este necesar, se actualizează; datele inexacte sunt șterse sau rectificate fără întârziere;

2.2.5. *limitări legate de stocare* – datele cu caracter personal nu sunt păstrate decât în măsura necesară scopurilor pentru care sunt prelucrate; datele pot fi stocate pe perioade mai lungi în scopuri de arhivare în interes public, de cercetare științifică sau istorică ori în scopuri statistice, cu aplicarea măsurilor tehnice și organizatorice adecvate;

2.2.6. *integritate și confidențialitate* – prelucrarea datelor cu caracter personal se face în condiții de siguranță, care includ măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare, ce asigură securitatea adecvată a datelor, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, distrugerii sau deteriorării accidentale;

2.2.7. *responsabilitate* – SUPRATEN S.A. este responsabilă de respectarea principiilor enunțate și trebuie să poată demonstra această respectare în orice moment.

III. SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI OBIECTIVELE POLITICII

3.1. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul SUPRATEN S.A. în următoarele scopuri, după caz:

3.1.1. încheierea, executarea și încetarea relațiilor contractuale cu clienții în vederea livrării de către SUPRATEN S.A. a produselor și prestării serviciilor aferente, inclusiv livrarea la domiciliu, precum și pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea clienților;

3.1.2. încheierea, derularea și încetarea relațiilor contractuale cu SUPRATEN S.A. în scopul achiziției de către SUPRATEN S.A. a bunurilor, serviciilor și lucrărilor (vânzare-cumpărare, locațiune, consultanță, mentenanță etc.);

3.1.3. încheierea, derularea și încetarea relațiilor de muncă cu SUPRATEN S.A., petrecerea stagiilor de practică, acordarea asistenței la angajare, avansarea în serviciu, asigurarea securității salariatului, controlul volumului și calității obligațiilor de serviciu îndeplinite;

3.1.4. participarea la instruirile și webinarile organizate de SUPRATEN S.A.;

3.1.5. oferirea produselor și serviciilor prestate de SUPRATEN S.A., inclusiv în mediul online, prin intermediul magazinului online, pentru clienții SUPRATEN S.A. și alte persoane fizice care beneficiază ocazional de serviciile prestate;

3.1.6. aplicarea măsurilor de verificare a partenerilor contractuali, prevenirea fraudelor comerciale, evaluarea riscurilor de neexecutare contractuală, verificarea listelor de sancțiuni internaționale aplicabile partenerilor și asigurarea conformității comerciale, în măsura în care aceste activități sunt impuse de lege, de relațiile contractuale sau de interesul legitim al SUPRATEN S.A.;

3.1.7. executarea unor obligații legale privind furnizarea informațiilor care conțin date cu caracter personal la solicitarea autorităților publice abilitate cu acest drept, entităților de drept privat, persoanelor fizice, reprezentanților acestora, precum și altor solicitanți care, prin prisma prevederilor legale, au dreptul de a solicita SUPRATEN S.A. furnizarea de informații;

3.1.8. recuperarea creanțelor, întocmirea actelor procedurale și depunerea lor în instanța de judecată, executarea silită a sumelor datorate SUPRATEN S.A., administrarea popriilor și sechestrelor;

3.1.9. furnizarea de informații și răspunsuri și tratarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor de orice natură adresate SUPRATEN S.A. de diferite persoane, prin orice canal, inclusiv prin intermediul formularelor de contact și al chat-urilor online;

3.1.10. monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor și bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile SUPRATEN S.A.;

3.1.11. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale sau analogice (e-mail, fax, apeluri telefonice) și a convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv al realizării tranzacțiilor online, cu informarea prealabilă a persoanelor vizate;

3.1.12. realizarea marketingului direct, prin utilizarea mijloacelor de comunicare (e-mail, SMS, aplicații de mesagerie instantă, chatbot), precum și prin intermediul sistemelor automatizate de servire la distanță, prin expedierea de newslettere sau alte comunicări comerciale, pentru promovarea produselor și serviciilor prestate de SUPRATEN S.A., a concursurilor și promoțiilor organizate de SUPRATEN S.A. și partenerii săi – în baza consimțământului prealabil al persoanei vizate, în condițiile cap. XI;

3.1.13. verificarea satisfacției clientului și a calității serviciilor și produselor achiziționate, în temeiul interesului legitim al SUPRATEN S.A. de îmbunătățire continuă a produselor și serviciilor prestate;

3.1.14. analiza traficului și a modului de utilizare a paginii web, publicitatea online și măsurarea eficienței campaniilor, în condițiile cap. X și ale P-01 – Politica cookie;

3.1.15. în scopuri statistice;

3.1.16. la înregistrarea informațiilor contabile;

3.1.17. alte scopuri compatibile cu scopurile inițiale ale prelucrării, în măsura în care acestea sunt justificate printr-un temei legal distinct, test de compatibilitate și informarea persoanei vizate, după caz.

3.2. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul SUPRATEN S.A. doar în scopurile menționate și conform legislației în vigoare, fără a se urmări obținerea unor informații pentru alte scopuri decât cele enumerate.

3.3. Obiectivele principale ale prezentei Politici sunt disponibilitatea, integritatea și confidențialitatea tuturor informațiilor, inclusiv a datelor cu caracter personal prelucrate de SUPRATEN S.A., atât în cadrul prelucrării manuale, cât și în cadrul sistemelor și proceselor de tehnologie informațională, precum și informarea transparentă a persoanelor vizate cu privire la prelucrările efectuate și la drepturile de care beneficiază. Baza unei securități adecvate o constituie respectarea prezentei Politici. Aceasta cuprinde cerințe și reguli pentru protecția tuturor informațiilor, inclusiv datele cu caracter personal, sistemelor și proceselor tehnologiilor informaționale împotriva influențelor naturale, erorilor umane și tehnice, precum și împotriva acțiunilor deliberate care pot provoca pagube materiale, respectiv imateriale, sau care pot duce la încălcări ale legislației. Având în vedere că siguranța nu poate fi garantată exclusiv cu ajutorul unor sisteme tehnice, prezenta Politică vizează, de asemenea, aspecte de ordin organizatorico-juridic și de altă natură. Pornind de la această reglementare, toți angajații SUPRATEN S.A. urmează să respecte strict prevederile Politicii și regulilor interne privind protecția datelor cu caracter personal în sistemele informaționale gestionate de SUPRATEN S.A.

3.4. În situația în care persoana vizată refuză furnizarea datelor cu caracter personal necesare, SUPRATEN S.A. nu va putea, după caz, să încheie sau să execute contractul, să își îndeplinească obligațiile legale, să soluționeze petițiile ori să formuleze răspunsuri la solicitările primite. În cap. X se indică, pentru fiecare formular al paginii web, dacă furnizarea datelor este obligatorie sau facultativă și care sunt consecințele nefurnizării.

IV. TEMEIURILE LEGALE DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

4.1. SUPRATEN S.A. prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în calitate de operator, prin intermediul direcțiilor, serviciilor și angajaților săi, având drept temei unul dintre cazurile prevăzute la art. 6 alin. (1) din Legea nr. 195/2024:

4.1.1. consimțământul persoanei vizate – pentru unul sau mai multe scopuri specifice (art. 6 alin. (1) lit. a)), în special pentru comunicările comerciale și pentru modulele cookie neesențiale;

4.1.2. executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acesteia (art. 6 alin. (1) lit. b));

4.1.3. îndeplinirea unei obligații legale care îi revine SUPRATEN S.A. (art. 6 alin. (1) lit. c));

4.1.4. interesul legitim al SUPRATEN S.A sau al unei părți terțe, cu condiția ca asupra acestuia să nu prevaleze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate (art. 6 alin. (1) lit. f)); pentru fiecare prelucrare întemeiată pe interes legitim se efectuează și se documentează un test al interesului legitim.

4.2 Cadrul normativ aplicabil și reperele relevante pentru interpretarea și aplicarea prezentei Politici includ, în principal:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și standardele și bunele practici europene în materia protecției datelor, ca reper de interpretare;
- Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale;
- Legea comunicațiilor electronice nr. 72/2025;
- Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002;
- Codul de procedură civilă al Republicii Moldova nr. 225/2003;
- Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003;
- Codul fiscal al Republicii Moldova nr. 1163/1997;
- Codul de executare al Republicii Moldova nr. 443/2004;
- Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008;
- Codul penal al Republicii Moldova nr. 985/2002;
- Legea contabilității și raportării financiare nr. 287/2017;
- Legea nr. 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
- Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

4.3. Prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal, prevăzute la art. 9 alin. (1) din Legea nr. 195/2024, se efectuează numai în cazurile expres prevăzute la art. 9 alin. (2), în condițiile cap. VII pct. 7.2.

4.4. Începând cu 23.08.2026, Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal își încetează acțiunea; trimerile din documentele interne ale SUPRATEN S.A la această lege se consideră făcute la dispozițiile corespunzătoare ale Legii nr. 195/2024.

V. MODUL DE COLECTARE ȘI DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

5.1. SUPRATEN S.A prelucrează datele pe care le furnizează în mod direct subiecții datelor cu caracter personal, datele obținute din surse publice, registre oficiale și alte surse accesibile legal SUPRATEN S.A, în condițiile legislației aplicabile (Registrul de evidență a populației, Registrul Bunurilor Imobile, Birourile istoriilor de credit etc.) la care SUPRATEN S.A are acces, precum și datele care sunt generate ulterior, pe baza acestora.

5.2. SUPRATEN S.A prelucrează date cu caracter personal făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare.

5.3. Datele cu caracter personal sunt prelucrate manual, automatizat sau mixt.

VI. PERSOANELE VIZATE, SUBIECȚII AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

6.1. Prelucrările de date cu caracter personal din cadrul SUPRATEN S.A vizează următoarele persoane:

- 6.1.1. salariații și acționarii SUPRATEN S.A;
- 6.1.2. persoane fizice care beneficiază ocazional de serviciile/produsele prestate de SUPRATEN S.A;
- 6.1.3. clienți persoane fizice, potențiali clienți ai SUPRATEN S.A, inclusiv utilizatori ai magazinului online;
- 6.1.4. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, salariați sau persoane fizice desemnate de un client al SUPRATEN S.A, codebitori, fidejutori, beneficiari reali, precum și după caz, membrii familiilor acestora, exclusiv în măsura necesară executării obligațiilor legale sau contractuale;
- 6.1.5. persoanele fizice care acționează în numele persoanei juridice: administratori sau persoane împuternicite pentru a gestiona contul și/sau fondatori, asociați, beneficiari efectivi, inclusiv întreprinzătorii individuali, membrii/fondatorii gospodăriilor țărănești, persoanele menționate în fișa de specimene pentru semnături;
- 6.1.6. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, salariați sau persoane fizice desemnate de un partener contractual al SUPRATEN S.A;
- 6.1.7. persoane care aplică pentru un loc de muncă în cadrul SUPRATEN S.A, petrec stagiul de practică în SUPRATEN S.A sau participă la sesiuni de instruire;
- 6.1.8. vizitatorii sediilor SUPRATEN S.A, în care sunt instalate camere de supraveghere video;
- 6.1.9. vizitatorii paginilor web oficiale ale SUPRATEN S.A, inclusiv ai paginilor oficiale de pe rețelele de socializare, ai sistemelor automatizate de deservire la distanță și ai chatbot-urilor;
- 6.2. Informarea persoanei vizate despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal se asigură prin: prezenta Politică, publicată pe pagina web; P-01 – Politica cookie; notele de informare inserate în formularele prezentate persoanei vizate (cereri, contracte, chestionare, declarații) și în formularele paginii web; informarea verbală prealabilă în cazul convorbirilor telefonice înregistrate; precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul SUPRATEN S.A.

VII. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

7.1. În dependență de scopul prelucrării datelor cu caracter personal și/sau derularea relației contractuale cu SUPRATEN S.A (salariat, client, partener), dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către SUPRATEN S.A, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal:

7.1.1. date generale de identificare: nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia;

7.1.2. date de contact: domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică, inclusiv conturile de pe rețelele de socializare în cadrul serviciilor de suport/chatbot, precum și în cazul participării la concursurile organizate de SUPRATEN S.A de pe rețelele de socializare;

7.1.3. date atribuite de autorități publice: codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate;

7.1.4. date profesionale: profesia, meseria, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută, în cazurile prevăzute de lege;

7.1.5. date privind situația familială: stare civilă, persoane aflate în întreținere;

7.1.6. coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor, precum și date aferente tranzacțiilor de plată și identificatori ai tranzacțiilor furnizați de procesatorii de plăți, fără stocarea integrală a datelor cardurilor bancare.

7.1.7. semnătura electronică, semnătura olografă;

7.1.8. imaginea: foto (din actul de identitate furnizat) și video (înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile SUPRATEN S.A);

7.1.9. vocea: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții SUPRATEN S.A (de ex. serviciile contact center, suport carduri, precum și alte subunități antrenate în discuții cu clienții SUPRATEN S.A);

7.1.10. date privind statutul de persoană expusă politic, în cazurile specifice, care sunt prelucrate doar în cazurile prevăzute de legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

7.1.11. date privind starea de sănătate în cazurile specifice prevăzute de lege;

7.1.12. date tehnice și identificatori online, la utilizarea serviciilor prestate online sau la vizitarea paginii web: adresa IP, tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul și marca dispozitivului, paginile accesate, data și ora accesării, precum și alte informații incluse în fișierele de tip cookie, în condițiile cap. X și ale politicii de cookie;

7.1.13. date privind comenzile și tranzacțiile: produsele comandate și vizualizate, valoarea comenzii, modalitatea de plată și de livrare, istoricul achizițiilor și conținutul coșului de cumpărături;

7.1.14. date privind contul de utilizator: numele de utilizator, datele de autentificare aferente contului, adresele salvate, preferințele de comunicare;

7.1.15. date de geolocalizare, exclusiv în cazul utilizării serviciilor de livrare sau aplicațiilor mobile, în scopul furnizării serviciilor solicitate;

7.1.16. date din permisul de conducere;

7.1.17. codul personal de asigurare socială (CPAS), codul asigurării medicale (CPAM), exclusiv în contextul relațiilor de muncă și obligațiilor legale specifice;

7.1.18. alte categorii de date strict necesare realizării scopurilor legitime și determinate ale SUPRATEN S.A, în conformitate cu legislația aplicabilă.

7.2. Prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal — datele care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, confesiunea religioasă sau convingerile filozofice ori apartenența la sindicate, precum și datele genetice, datele biometrice pentru identificarea unică a unei persoane fizice, datele privind sănătatea ori datele privind viața sexuală sau orientarea sexuală — este interzisă, potrivit art. 9 alin. (1) din Legea nr. 195/2024. SUPRATEN S.A prelucrează asemenea date exclusiv în cazurile prevăzute la art. 9 alin. (2), respectiv atunci când:

7.2.1. prelucrarea este necesară în scopul îndeplinirii obligațiilor și al exercitării unor drepturi specifice ale SUPRATEN S.A sau ale persoanei vizate în domeniul ocupării forței de muncă și al securității sociale și protecției sociale, în măsura în care acest lucru este autorizat de actele normative ori de contractul colectiv de muncă care prevede garanții adecvate pentru drepturile fundamentale și interesele persoanei vizate;

7.2.2. prelucrarea se referă la date făcute publice în mod manifest de către persoana vizată;

7.2.3. prelucrarea este necesară pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept într-o procedură administrativă, judiciară sau extrajudiciară;

7.2.4. persoana vizată și-a dat consimțământul explicit pentru unul sau mai multe scopuri specifice.

7.3. Prin intermediul paginii web nu se solicită categorii speciale de date. Dacă astfel de date sunt transmise din inițiativa persoanei vizate, acestea se șterg, cu excepția cazului în care există un temei legal expres pentru prelucrarea lor.

7.4. Înainte de încheierea unui contract (cu salariatul, clientul, partenerul de afaceri ș.a.), în timpul fazei de inițiere a contractului, datele cu caracter personal pot fi prelucrate pentru a pregăti ofertele sau comenzile de cumpărare ori pentru a îndeplini alte cerințe în vederea încheierii contractului.

VIII. TERMENUL DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

8.1. Datele cu caracter personal sunt prelucrate și stocate de către SUPRATEN S.A pe o perioadă care nu depășește durata necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate, inclusiv pentru îndeplinirea obligațiilor legale, exercitarea drepturilor în instanță, soluționarea litigiilor și respectarea cerințelor autorităților competente.

8.2. SUPRATEN S.A aplică principiul limitării stocării, asigurând că datele cu caracter personal sunt păstrate într-o formă care permite identificarea subiecților datelor doar atât timp cât este necesar în raport cu scopurile prelucrării.

8.3. În funcție de natura relației și de obligațiile legale aplicabile, SUPRATEN S.A stabilește următoarele termene orientative de păstrare a datelor cu caracter personal:

- documente contabile și fiscale – până la 5 ani, conform legislației aplicabile;
- contracte comerciale și documente aferente – pe durata executării contractului și ulterior pe durata termenelor generale de prescripție aplicabile;
- date aferente relațiilor de muncă (dosare de personal) – pe durata raporturilor de muncă și ulterior conform legislației muncii și arhivistice aplicabile;
- date utilizate pentru prevenirea și combaterea spălării banilor – 5 ani de la încetarea relației de afaceri, cu posibilitatea prelungirii până la 10 ani, în condițiile legii;
- înregistrări video – până la 30 de zile, cu excepțiile prevăzute de lege;
- înregistrări audio – până la 30 de zile, cu excepțiile prevăzute de lege;
- Contul de utilizator din magazinul online - pe durata existenței contului și 3 ani de la ultima activitate, ulterior contul se șterge sau se anonimizează, dacă nu există un alt temei legal care impune păstrarea anumitor date asociate;
- date utilizate în scop de marketing direct - până la retragerea consimțământului sau exercitarea dreptului de opoziție, dar nu mai mult de 3 ani de la ultima interacțiune relevantă, dacă nu se obține o reconfirmare valabilă.
- date colectate prin formulare online, solicitări sau petiții – până la 3 ani de la soluționare, dacă nu există o obligație legală contrară;
- Cererile persoanelor vizate și corespondența aferentă - 3 ani de la data soluționării, conform PR-01;
- date aferente litigiilor sau recuperării creanțelor – pe durata procesului și ulterior până la expirarea termenelor legale de executare;
- date tehnice de securitate și funcționare (de ex. log-uri și adrese IP) - potrivit matricei interne de retenție, pe perioade proporționale cu scopul și riscul, revizuite periodic; duratele modulelor cookie și ale tehnologiilor similare se stabilesc individual, conform P-01 - Politica privind utilizarea modulelor cookie și configurației efective a platformei de gestionare a consimțământului;
- date aferente plăților online - identificatorii comenzii și tranzacției, statusul plății/rambursării, suma, moneda și alte metadate strict necesare se păstrează conform obligațiilor contractuale, contabile, fiscale și termenelor de apărare a drepturilor;

8.4. Termenele de păstrare pot varia în funcție de cerințele legale aplicabile sau de necesitatea protejării drepturilor și intereselor legitime ale SUPRATEN S.A., fiind revizuite periodic prin politici interne și nomenclatorul arhivistic.

8.5. Prelucrarea datelor cu caracter personal pentru perioade mai îndelungate, în scopuri statistice sau de analiză, se realizează, după caz, prin aplicarea unor măsuri de anonimizare sau pseudonimizare, cu respectarea garanțiilor legale aplicabile.

8.6. La expirarea termenelor de păstrare, datele cu caracter personal sunt șterse sau distruse, în funcție de suportul pe care sunt stocate, cu asigurarea trasabilității acestor operațiuni. În măsura în care există obligații legale de arhivare, datele pot fi păstrate în continuare, în conformitate cu legislația aplicabilă și normele arhivistice.

IX. TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI TRANSFERUL

9.1. Informațiile ce conțin date cu caracter personal sunt tratate în cadrul SUPRATEN S.A. ca informații confidențiale. Acestea sunt transmise sau puse la dispoziția unor destinatari numai dacă există un temei juridic corespunzător și numai în măsura necesară realizării scopurilor declarate, executării contractelor, îndeplinirii obligațiilor legale sau protejării intereselor legitime ale SUPRATEN S.A., în condițiile prezentei Politici.

9.2. Transmiterea datelor cu caracter personal către terți este documentată și supusă unei analize riguroase în prealabil privind scopul și temeiul legal al intențiilor de dezvăluire a unui anumit volum de date cu caracter personal. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:

9.2.1. partenerilor contractuali ai SUPRATEN S.A. care sunt împuterniciți de SUPRATEN S.A. în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;

9.2.2. prestatorilor de servicii de plată și procesatorilor de plăți, în vederea efectuării tranzacțiilor (plăți cu cardul (prin POS / online);

9.2.3. autorităților de supraveghere, fiscale și/sau instanțe judecătorești sau altor organe abilitate prin lege, în cazurile când SUPRATEN S.A. este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu legislația în vigoare.

9.2.4. furnizorilor de servicii de analiză web și de publicitate online, în condițiile cap. X și numai în limitele consimțământului exprimat de persoana vizată;

9.2.5. consultanților profesioniști – auditori, experți contabili – sub obligație de confidențialitate.

9.2.6. entităților prestatoare de servicii de livrare, în cazul în care clientul a solicitat livrarea produsului;

9.2.7. companiilor de colectare a datoriei și altor persoane care acționează ca persoane împuternicite ale SUPRATEN S.A. conform instrucțiunilor primite;

9.2.8. furnizorilor de servicii de găzduire, mentenanță IT, securitate, comunicare electronică și administrare a consimțământului, numai în măsura necesară serviciului prestat și în baza unui rol juridic și a unor garanții documentate.

9.3. Cu fiecare persoană împuternicită de operator SUPRATEN S.A. încheie un contract sau un alt act juridic care conține garanțiile prevăzute la art. 28 din Legea nr. 195/2024, în special obligația de a prelucra datele exclusiv pe baza instrucțiunilor documentate ale operatorului, obligația de confidențialitate a personalului, aplicarea măsurilor de securitate prevăzute la art. 32, asistența la exercitarea drepturilor persoanelor vizate, condițiile de subcontractare și ștergerea sau returnarea datelor la încetarea serviciilor.

9.4. La transmiterea datelor cu caracter personal în adresa persoanelor terțe, destinatarul este atenționat despre necesitatea prelucrării acestor date doar în scopuri determinate, prin nota de informare din subsolul oricărui document creat și clasificat în cadrul SUPRATEN S.A ca Confidențial, iar în cazul furnizorilor și partenerilor de afaceri ai SUPRATEN S.A sunt transmise instrucțiuni privind modul de prelucrare a datelor și se solicită garanții privind securitatea datelor transmise (clauze contractuale, acord de confidențialitate, certificări de profil, ș.a.).

9.5. Transferul transfrontalier al datelor cu caracter personal se realizează exclusiv cu respectarea condițiilor prevăzute de legislația aplicabilă și prin aplicarea garanțiilor adecvate, inclusiv clauze contractuale standard, decizii de adecvare sau alte mecanisme recunoscute de lege.

9.6. Unii dintre furnizorii de servicii utilizați de SUPRATEN S.A, în special pentru găzduire, analiză web, publicitate online, administrarea consimțământului și comunicare electronică, pot fi stabiliți ori pot prelucra date în afara Republicii Moldova. Pentru fiecare astfel de furnizor, SUPRATEN S.A documentează rolul, localizarea relevantă a prelucrării, subcontractanții relevanți și mecanismul de transfer aplicabil.

9.7. Transferurile către statele membre ale Spațiului Economic European se realizează în regimul prevăzut de art. 44 alin. (2) din Legea nr. 195/2024. Lista efectivă a furnizorilor de servicii de analiză web și publicitate online, entitățile contractuale aplicabile, rolurile acestora și, după caz, mecanismele de transfer utilizate se mențin actualizate în documentația internă și în P-01 – Politica privind utilizarea modulelor cookie și a tehnologiilor similare.

9.8. În cazul transferurilor ulterioare către state din afara Republicii Moldova și, după caz, din afara Spațiului Economic European, SUPRATEN S.A verifică existența mecanismului legal aplicabil: o decizie privind caracterul adecvat al nivelului de protecție, garanțiile adecvate prevăzute de lege - inclusiv clauze standard de protecție a datelor - sau, în situații excepționale, o derogare legală. Atunci când este necesar în raport cu riscul transferului, se documentează evaluarea transferului și măsurile suplimentare tehnice, contractuale sau organizatorice.

9.9. Prelucrarea și transmiterea datelor prin tehnologii server-side de măsurare și publicitate online

9.9.1. SUPRATEN S.A. poate utiliza tehnologii server-side pentru măsurarea eficienței campaniilor, atribuirea conversiilor și alte scopuri de marketing declarate, inclusiv prin transmiterea unor evenimente generate în magazinul online către furnizorii de servicii utilizați. Pentru prelucrările bazate pe consimțământul pentru marketing, transmiterea se efectuează numai după exprimarea valabilă a acestui consimțământ.

9.9.2. În funcție de configurația tehnică utilizată, datele transmise pot include evenimente privind interacțiunea cu magazinul online și comanda, identificatori tehnici, precum și date de contact transformate criptografic printr-o funcție de tip hash. Transformarea prin hashing nu constituie anonimizare, iar datele rămân supuse regulilor privind protecția datelor cu caracter personal.

9.9.3. Destinatarii, scopurile concrete, categoriile de date, rolul juridic al fiecărei părți, durata prelucrării și mecanismele aplicabile transferurilor sunt stabilite în funcție de instrumentul și configurația utilizate efectiv și sunt descrise, după caz, în P-01 – Politica privind utilizarea modulelor cookie și a tehnologiilor similare și în evidențele interne ale activităților de prelucrare.

9.9.4. Opțiunea de consimțământ exprimată de utilizator trebuie aplicată și transmițerilor server-side. Refuzul sau retragerea consimțământului pentru marketing împiedică transmițerile ulterioare efectuate în acest scop.

9.9.5. Utilizarea concretă a Meta Conversions API și a altor tehnologii similare este prezentată transparent persoanelor vizate în politica de cookie, împreună cu mecanismul de modificare și retragere a opțiunilor.

9.10. Persoana vizată poate solicita informații suplimentare privind garanțiile aplicate transferurilor și o copie a acestora, adresându-se responsabilului cu protecția datelor.

9.11. Înainte de contractarea unui furnizor care va avea acces la date cu caracter personal și periodic pe durata relației, SUPRATEN S.A verifică, proporțional cu riscul, garanțiile de confidențialitate și securitate, condițiile de subcontractare, localizarea prelucrării și transferurilor, termenele de notificare a incidentelor, regulile de returnare/ștergere a datelor și documentația contractuală aplicabilă.

X. PRELUCRAREA DATELOR PRIN INTERMEDIUL PAGINII WEB ȘI AL MAGAZINULUI ONLINE

10.1. Prezentul capitol descrie prelucrările efectuate prin intermediul paginii web www.supraten.md și al magazinului online administrat de SUPRATEN S.A.

10.2. Formularele paginii web

10.2.1. Prin intermediul paginii web, „SUPRATEN” S.A. poate colecta date cu caracter personal furnizate direct de utilizatori, prin intermediul formularelor și funcționalităților disponibile pe site. Datele solicitate sunt limitate la cele necesare realizării scopului pentru care este utilizat formularul respectiv.

10.2.2. În vederea creării și administrării contului de utilizator, pot fi prelucrate date de identificare și de contact, precum numele, prenumele, adresa de e-mail și numărul de telefon, în măsura în care acestea sunt necesare funcționalității contului. Prelucrarea se realizează în temeiul art. 6 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 195/2024, în vederea furnizării serviciilor solicitate de utilizator. Parolele utilizatorilor sunt protejate prin măsuri tehnice adecvate și nu sunt stocate în clar, fiind utilizate mecanisme criptografice de hashing.

10.2.3. Pentru plasarea și executarea comenzilor online, pot fi prelucrate numele, prenumele, datele de contact, adresa de livrare și, după caz, adresa de facturare, precum și informațiile privind produsele comandate și operațiunile aferente comenzii. Prelucrarea acestor date se întemeiază, în principal, pe art. 6 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 195/2024, fiind necesară pentru încheierea și executarea contractului. În măsura în care anumite date trebuie prelucrate pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale, contabile sau a altor obligații prevăzute de lege, prelucrarea se întemeiază și pe art. 6 alin. (1) lit. c).

10.2.4. În cazul abonării la newsletter sau la alte comunicări comerciale electronice, este prelucrată adresa de e-mail și, după caz, alte date de contact furnizate în mod voluntar. Aceste date sunt utilizate în scop de marketing direct numai în baza consimțământului persoanei vizate, conform art. 6 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 195/2024. Furnizarea datelor în acest scop este facultativă, iar consimțământul poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii.

10.2.5. Prin intermediul formularului de contact, pot fi prelucrate numele, adresa de e-mail, numărul de telefon, precum și informațiile comunicate de persoana vizată în cuprinsul mesajului. În cazul solicitărilor referitoare la încheierea sau executarea unui contract, prelucrarea se realizează în temeiul art. 6 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 195/2024. Pentru alte solicitări generale, prelucrarea poate fi realizată în temeiul interesului legitim al „SUPRATEN” S.A. de a gestiona și soluționa corespondența și solicitările adresate societății, în condițiile legii.

10.2.6. În cazul utilizării funcționalității „Anunță-mă când este disponibil”, poate fi prelucrată adresa de e-mail sau numărul de telefon furnizat de utilizator, exclusiv în scopul transmiterii notificării solicitate privind disponibilitatea produsului. Atunci când această funcționalitate este bazată pe consimțământ, prelucrarea se realizează în temeiul art. 6 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 195/2024. Datele furnizate în acest scop nu sunt utilizate pentru transmiterea altor comunicări de marketing în lipsa unui temei juridic distinct.

10.2.7. În cazul publicării unei recenzii privind un produs, pot fi prelucrate numele sau pseudonimul ales pentru afișare și conținutul recenziei. În măsura în care publicarea se realizează pe baza consimțământului persoanei vizate, aceasta este informată în mod clar că numele sau pseudonimul indicat și conținutul recenziei vor deveni publice.

10.2.8. Prin formularul destinat solicitării unei oferte sau clienților corporativi pot fi colectate date privind entitatea în numele căreia este transmisă solicitarea, precum și datele profesionale de contact ale persoanei care formulează cererea. Datele cu caracter personal sunt prelucrate, după caz, pentru efectuarea demersurilor precontractuale solicitate de persoana vizată sau în temeiul interesului legitim al “SUPRATEN” S.A. și al entității reprezentate de aceasta de a iniția și gestiona relația comercială.

10.2.9. Prin funcționalitatea de solicitare a unui apel („Sună-mă”/Apel invers), pot fi prelucrate numele și numărul de telefon ale persoanei care solicită contactarea. Datele sunt utilizate exclusiv pentru efectuarea apelului solicitat și, după caz, pentru efectuarea demersurilor precontractuale sau pentru gestionarea solicitării adresate societății.

10.2.10. În cazul utilizării serviciului de chat live, pot fi prelucrate numele, datele de contact comunicate de utilizator și conținutul conversației. Temeiul juridic al prelucrării este determinat de natura solicitării, respectiv efectuarea unor demersuri precontractuale sau executarea unui contract, atunci când conversația privește o comandă ori un serviciu, sau interesul legitim al “SUPRATEN” S.A. de a asigura asistența și comunicarea cu utilizatorii site-ului în cazul solicitărilor generale.

10.2.11. Pentru fiecare formular sunt solicitate numai datele adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopul urmărit. Câmpurile a căror completare este obligatorie sunt indicate în mod corespunzător, iar celelalte informații pot fi furnizate facultativ.

10.2.12. La momentul colectării datelor, utilizatorului îi sunt prezentate informații concise privind scopul prelucrării și, după caz, caracterul obligatoriu sau facultativ al furnizării datelor, precum și o trimitere accesibilă la prezenta Politică, care conține informațiile complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal și exercitarea drepturilor persoanelor vizate.

10.2.13. În situațiile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământ, exprimarea acestuia se realizează printr-o acțiune distinctă și neechivocă a persoanei vizate, fără utilizarea căsuțelor prebifate și fără condiționarea furnizării unui serviciu de acordarea unui consimțământ care nu este necesar pentru serviciul respectiv.

10.3. Date colectate automat

La accesarea paginii web pot fi colectate automat adresa IP și identificatori tehnici, data și ora accesării, resursa solicitată, informații despre browser, sistemul de operare și tipul dispozitivului, în măsura necesară funcționării, securității și disponibilității paginii web. Datele suplimentare privind parcursul, sursa traficului, măsurarea audienței și publicitatea sunt prelucrate numai în limitele consimțământului și ale setărilor aplicabile instrumentelor neesențiale.

10.4. Module cookie și tehnologii similare

Pagina web utilizează module cookie și tehnologii similare. Modulele strict necesare funcționării și securității serviciului se activează fără consimțământ atunci când sunt indispensabile. Categoriile neesențiale, inclusiv cele de analiză și marketing, sunt blocate înainte de exprimarea unei opțiuni și se activează numai după consimțământ. Interfața de consimțământ oferă o opțiune reală de refuz, inclusiv „Refuză toate”, la fel de accesibilă ca acceptarea, precum și alegeri granulare pe categorii.

Consimțământul poate fi modificat sau retras în orice moment, printr-un mecanism permanent și ușor accesibil, inclusiv linkul „Setări cookie/Setări de confidențialitate” din subsolul paginii. Lista efectivă a modulelor/tehnologiilor, furnizorii, scopurile și duratele sunt menținute în P-01 - Politică privind utilizarea modulelor cookie și/sau în declarația generată de platforma de gestionare a consimțământului.

10.5. SUPRATEN S.A. poate utiliza instrumente de analiză, măsurare și publicitate online, cu respectarea condițiilor aplicabile fiecărei tehnologii și, pentru tehnologiile neesențiale, numai după exprimarea consimțământului persoanei vizate. Instrumentele utilizate efectiv, furnizorii, scopurile, categoriile de date și duratele aplicabile sunt descrise în Politică privind utilizarea modulelor cookie. Prelucrările și transmiterile realizate prin tehnologii server-side de măsurare și publicitate, care nu presupun în mod necesar plasarea de module cookie, sunt descrise în secțiunea privind tehnologiile server-side din prezenta Politică și, în detaliu, în P-01 - Politică privind utilizarea modulelor cookie și a tehnologiilor similare.

10.6. Dovada consimțământului

Pentru fiecare consimțământ exprimat prin pagina web - atât prin interfața cookie, cât și prin casetele din formulare - SUPRATEN S.A păstrează o dovadă suficientă pentru demonstrarea conformității: momentul exprimării, sursa/interfața, versiunea textului informativ și a politicii aplicabile, categoriile sau canalele acceptate/refuzate și, după caz, identificatorul tehnic al consimțământului. Retragera nu șterge dovada istorică, ci este înregistrată distinct, cu data și efectul asupra prelucrărilor viitoare.

10.7. Prelucrarea datelor minorilor

Serviciile oferite prin intermediul paginii web nu se adresează copiilor. În conformitate cu art. 8 din Legea nr. 195/2024, în cazul serviciilor societății informaționale oferite direct unui copil, prelucrarea întemeiată pe consimțământ este legală dacă acesta a împlinit vârsta de 14 ani; sub această vârstă, consimțământul trebuie acordat sau autorizat de reprezentantul legal. Dacă SUPRATEN S.A constată că a colectat date ale unui copil cu vârsta sub 14 ani fără acordul reprezentantului legal, aceste date se șterg fără întârziere.

10.8. Decizii automatizate și crearea de profiluri

SUPRATEN S.A nu adoptă decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată care să producă efecte juridice asupra persoanelor vizate sau să o afecteze în mod similar într-o măsură semnificativă, în sensul art. 22 din Legea nr. 195/2024. În limitele consimțământului acordat pentru modulele cookie de marketing, persoanei vizate îi pot fi afișate recomandări de produse și oferte adaptate intereselor sale; această prelucrare nu produce efecte juridice și poate fi oprită oricând prin retragerea consimțământului.

10.9. Linkuri către alte pagini web și rețele sociale

Pagina web poate conține linkuri către pagini administrate de terți și module ale rețelelor de socializare. Prezența Politică nu se aplică acestor pagini. Atunci când persoana vizată interacționează cu paginile oficiale ale SUPRATEN S.A de pe rețelele de socializare, prelucrarea se realizează și de către platforma respectivă, potrivit propriilor politici.

10.10. Plăți online și date bancare. Plățile online sunt procesate prin intermediul prestatorilor de servicii de plată și/sau instituțiilor financiare utilizate de SUPRATEN S.A. Datele necesare autorizării plății sunt prelucrate în infrastructura de plată a prestatorului respectiv. SUPRATEN S.A. prelucrează numai informațiile privind plata necesare gestionării comenzii, confirmării tranzacției, reconcilierii și, după caz, rambursării.

10.11. Inventarul instrumentelor, modulelor cookie, furnizorilor și fluxurilor de date utilizate efectiv pe www.supraten.md se verifică periodic și ori de câte ori se introduce sau se modifică o tehnologie. Prezența Politică și P-01 se actualizează atunci când schimbarea este relevantă pentru informarea persoanelor vizate.

XI. COMUNICĂRILE COMERCIALE ȘI MARKETINGUL DIRECT

11.1. SUPRATEN S.A transmite oferte, noutăți și materiale promoționale prin e-mail, SMS sau aplicații de mesagerie instantă numai în baza consimțământului prealabil al persoanei vizate. Această regulă rezultă din art. 22 din Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale și din art. 6 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 195/2024.

11.2. Consimțământul se exprimă printr-o acțiune clară și neechivocă – bifarea unei casete care nu este precompletată, prezentată separat de acceptarea Termenilor și Condițiilor. Canalele de comunicare (poșta electronică, respectiv SMS și mesageria instantă) fac obiectul unor casete distincte. Refuzul de a primi comunicări comerciale nu condiționează plasarea comenzilor și nu afectează în niciun fel accesul la produsele și serviciile SUPRATEN S.A.

11.3. Pentru abonarea la newsletter, SUPRATEN S.A utilizează mecanismul de dublă confirmare (double opt-in): după introducerea adresei de e-mail se transmite un mesaj de confirmare cu link unic, iar abonarea se activează numai după confirmare. Dovada celor două etape se păstrează conform pct. 10.6.

11.4. Persoana vizată își poate retrage consimțământul în orice moment, la fel de simplu cum l-a acordat:

- prin linkul de dezabonare inclus în fiecare mesaj comercial transmis, funcțional dintr-un singur clic și fără autentificare;
- din secțiunea „Preferințe de comunicare” a contului de utilizator, cu opțiuni separate pentru e-mail și SMS;
- printr-o cerere adresată responsabilului cu protecția datelor.

11.5. Retragera consimțământului se înregistrează fără întârzieri nejustificate și produce efecte pentru comunicările viitoare; sistemele și listele de comunicare se actualizează cel târziu înainte de următoarea comunicare comercială adresată persoanei respective. Retragera nu afectează legalitatea prelucrării efectuate anterior.

11.6. Independent de temeiul utilizat, persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment prelucrării datelor în scop de marketing direct, în temeiul art. 21 alin. (2) și (3) din Legea nr. 195/2024. În cazul exercitării acestui drept, datele nu mai sunt prelucrate în acest scop, fără a fi necesară justificarea opoziției.

11.7. Comunicările comerciale sunt clar identificabile ca atare și indică persoana în numele căreia sunt transmise, precum și condițiile ofertelor promoționale, ale concursurilor și ale jocurilor promoționale.

11.8. Mesajele strict necesare executării unei comenzi sau a unui contract - de exemplu confirmarea comenzii, informațiile privind plata sau rambursarea, livrarea, disponibilitatea unei comenzi deja plasate, reclamațiile și suportul solicitat - nu constituie comunicări comerciale și sunt transmise în baza temeiului aplicabil executării contractului sau obligației legale, fără a condiționa transmiterea lor de consimțământul pentru marketing.

XII. DREPTURILE SUBIECȚILOR DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1. Drepturile persoanelor vizate

12.1.1. Persoanele vizate beneficiază de drepturile prevăzute de Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv de drepturile reglementate de capitolul III al acesteia, în condițiile și limitele stabilite de lege.

12.1.2. Dreptul de acces (art. 15). Persoana vizată are dreptul de a obține confirmarea faptului dacă „SUPRATEN” S.A. prelucrează sau nu date cu caracter personal care o privesc și, în caz afirmativ, de a obține acces la aceste date și la informațiile prevăzute de lege, inclusiv cu privire la scopurile prelucrării, categoriile de date, destinatarii sau categoriile de destinatari, perioada de păstrare ori criteriile utilizate pentru stabilirea acestora și, după caz, sursa datelor. Persoana vizată are, de asemenea, dreptul de a obține o copie a datelor cu caracter personal care fac obiectul prelucrării.

12.1.3. Dreptul la rectificare (art. 16). Persoana vizată are dreptul de a obține, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care o privesc și, ținând seama de scopurile prelucrării, completarea datelor incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare.

12.1.4. Dreptul la ștergerea datelor – „dreptul de a fi uitat” (art. 17). Persoana vizată poate solicita ștergerea datelor cu caracter personal care o privesc în cazurile prevăzute de lege, inclusiv atunci când datele nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate sau prelucrate, consimțământul este retras și nu există un alt temei juridic pentru prelucrare, persoana vizată se opune prelucrării în condițiile legii ori datele au fost prelucrate ilegal. Dreptul la ștergere nu este absolut și nu se aplică în situațiile în care păstrarea sau prelucrarea datelor este necesară în temeiul unei obligații legale ori pentru alte motive prevăzute de lege.

12.1.5. Dreptul la restricționarea prelucrării (art. 18). Persoana vizată are dreptul de a solicita restricționarea prelucrării în cazurile prevăzute de lege, inclusiv atunci când contestă exactitatea datelor, prelucrarea este ilegală, dar persoana se opune ștergerii datelor, operatorul nu mai are nevoie de date în scopul prelucrării, însă acestea sunt necesare persoanei vizate pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță, ori pe perioada verificării unei opoziții formulate de persoana vizată.

Informarea destinatarilor cu privire la rectificarea, ștergerea sau restricționarea prelucrării (art. 19). “SUPRATEN” S.A. comunică fiecărui destinatar căruia i-au fost divulgate datele cu caracter personal orice rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării efectuată în conformitate cu legea, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate. La cerere, persoana vizată este informată cu privire la destinatarii respectivi.

12.1.6. Dreptul la portabilitatea datelor (art. 20). În cazurile prevăzute de lege, persoana vizată are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat operatorului, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, precum și de a transmite aceste date altui operator. Dreptul se aplică atunci când prelucrarea se întemeiază pe consimțământ sau pe contract și este efectuată prin mijloace automatizate.

12.1.7. Dreptul la opoziție (art. 21). Persoana vizată are dreptul de a se opune, din motive legate de situația sa particulară, prelucrării datelor cu caracter personal întemeiate pe interesul legitim sau, după caz, pe îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public. În această situație, prelucrarea încetează, cu excepția cazului în care există motive legitime și imperioase care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților persoanei vizate ori prelucrarea este necesară pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.

În cazul în care datele cu caracter personal sunt prelucrate în scop de marketing direct, persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment unei asemenea prelucrări, inclusiv creării de profiluri în măsura în care aceasta este legată de marketingul direct. După exercitarea acestui drept, datele nu mai sunt prelucrate în scop de marketing direct.

12.1.8. Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată (art. 22). Persoana vizată are dreptul, în condițiile prevăzute de lege, de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată, inclusiv pe crearea de profiluri, care produce efecte juridice asupra sa sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. În cazurile în care o astfel de prelucrare este permisă de lege, sunt asigurate garanțiile corespunzătoare, inclusiv, după caz, dreptul la intervenție umană, dreptul de a-și exprima punctul de vedere și dreptul de a contesta decizia.

12.1.9. Dreptul de a retrage consimțământul (art. 7 alin. (3)). Atunci când prelucrarea se întemeiază pe consimțământ, persoana vizată are dreptul de a-l retrage în orice moment. Retragerea consimțământului trebuie să fie la fel de simplă ca acordarea acestuia și nu afectează legalitatea prelucrării efectuate în baza consimțământului înainte de retragerea sa.

12.1.10. Informarea în cazul unei încălcări a securității datelor cu caracter personal (art. 34). Atunci când o încălcare a securității datelor cu caracter personal este susceptibilă să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile persoanei vizate, “SUPRATEN” S.A. informează persoana vizată despre respectiva încălcare fără întârzieri nejustificate, în condițiile și cu excepțiile prevăzute de lege.

12.1.11. Dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (art. 72). Persoana vizată are dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal atunci când consideră că prelucrarea datelor cu caracter personal care o privesc încalcă prevederile Legii nr. 195/2024.

12.1.12. Dreptul la o cale de atac judiciară (art. 74). Fără a aduce atingere dreptului de a depune o plângere la Centru, persoana vizată are dreptul de a se adresa instanței de judecată împotriva operatorului sau a persoanei împuternicite de operator atunci când consideră că drepturile sale au fost încălcate ca urmare a unei prelucrări a datelor cu caracter personal efectuate cu nerespectarea legii.

12.2. Pentru exercitarea drepturilor prevăzute la cap. XII, persoana vizată se poate adresa SUPRATEN S.A prin oricare dintre următoarele canale:

- prin e-mail, la adresa office@supraten.md sau direct responsabilului cu protecția datelor, la adresa nadejda.melnic@supraten.md;
- în scris, prin depunere directă la sediul din str. Petricani 84, mun. Chișinău, sau la adresa str. Meșterul Manole 14/1, mun. Chișinău;

- prin poștă, la adresa sediului;
- verbal, la recepție sau la biroul de informații, cererea fiind consemnată de angajat pe formularul-tip.

12.3. Pentru a putea fi soluționată, cererea trebuie să conțină cel puțin: numele și prenumele solicitantului, datele de contact pentru răspuns și descrierea solicitării. Utilizarea formularului-tip este recomandată, dar nu obligatorie – cererea nu poate fi respinsă pentru vicii de formă; dacă informațiile sunt insuficiente, solicitantului i se cer clarificări.

12.4. Modul de primire, înregistrare, verificare, analiză și soluționare a cererilor este reglementat prin Procedura privind soluționarea cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor vizate.

12.5. Persoana vizată are dreptul de a depune plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (str. Serghei Lazo 48, mun. Chișinău; e-mail: centru@datepersonale.md; www.datepersonale.md), precum și de a se adresa instanței de judecată competente.

XIII. MĂSURI DE PROTECȚIE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

13.1. Măsurile de protecție a datelor cu caracter personal sunt dezvoltate pentru:

13.1.1. preîntâmpinarea scurgerii informației care conține date cu caracter personal prin metoda excluderii accesului neautorizat la aceasta;

13.1.2. preîntâmpinarea distrugerii, modificării, copierii, blocării neautorizate a datelor cu caracter personal în rețelele telecomunicaționale și resursele informaționale;

13.1.3. neadmiterea dezvăluirii terților a informației cu accesibilitate limitată;

13.1.4. asigurarea disponibilității, integrității și confidențialității datelor atât pe suport de hârtie, cât și în format electronic.

13.2. SUPRATEN S.A a implementat un sistem complex de măsuri de securitate a datelor cu caracter personal și continuă să dezvolte măsuri tehnice și organizaționale în vederea asigurării unui nivel adecvat de protecție a datelor, inclusiv un sistem de prevenire a scurgerii de date (Data Loss Prevention).

13.3. În cadrul SUPRATEN S.A sunt efectuate controale de securitate conforme cu cerințele legislației în vigoare.

13.4. În cazul în care un tip de prelucrare, în special cel bazat pe utilizarea noilor tehnologii, este susceptibil să genereze un risc ridicat asupra drepturilor și libertăților persoanelor vizate, SUPRATEN S.A efectuează evaluarea impactului operațiunilor de prelucrare asupra protecției datelor cu caracter personal.

13.5. În cadrul proceselor de digitalizare, automatizare și inovare, care presupun introducerea unor tehnologii noi și realizarea de prelucrări automatizate de date cu caracter personal, SUPRATEN S.A., prin structurile sale organizatorice, are obligația de a efectua, anterior implementării, evaluarea impactului asupra protecției datelor cu caracter personal și de a obține avizul prealabil al persoanei responsabile cu protecția datelor.

13.6. În cadrul SUPRATEN S.A sunt utilizate metode și tehnologii de securitate avansate, împreună cu politici stricte aplicate salariaților și procedurilor de lucru (inclusiv soluții antivirus, firewall, sisteme de criptare a informației). Toate sistemele operaționale și de procesare a datelor rulează în medii securizate, astfel ca informația să fie protejată de acces neautorizat. Accesul la informațiile/sistemele SUPRATEN S.A se acordă doar persoanelor autorizate și în scopuri bine determinate, în conformitate strictă cu politicile interne de securitate. Salariații sunt instruiți la angajare cu privire la importanța păstrării confidențialității informației, precum și ulterior în cadrul instruirilor tematice.

13.7. Înainte de acordarea accesului la sistemul de evidență a datelor cu caracter personal, salariații SUPRATEN S.A sunt informați despre faptul că utilizarea sistemului este controlată și că prelucrarea neautorizată a datelor este sancționată în conformitate cu legislația în vigoare.

13.8. La angajare, salariații participă la instruiți primare, organizate de SUPRATEN S.A. În cadrul acestui proces, angajații sunt informați despre modul de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul SUPRATEN S.A, în conformitate cu cerințele legale din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

13.9. Este efectuată identificarea și autentificarea utilizatorilor ce accesează informațiile din sistemul de evidență a datelor cu caracter personal. Accesul la datele cu caracter personal se acordă diferențiat, în funcție de atribuțiile de serviciu și necesitatea cunoașterii informației („need-to-know”), fiind limitat la datele strict necesare realizării activităților autorizate.

13.10. Administrarea conturilor de acces a utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal se asigură prin mijloace automatizate de suport, în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale SUPRATEN S.A. Accesul la sistemele informaționale care prelucreză date cu caracter personal se realizează prin mecanisme de autentificare individuală. SUPRATEN S.A aplică măsuri de securitate privind gestionarea credențialelor de acces, inclusiv utilizarea parolelor complexe, schimbarea periodică a acestora, restricționarea reutilizării parolelor și, după caz, utilizarea autentificării multifactor (MFA). Este interzisă transmiterea, divulgarea sau utilizarea în comun a conturilor și credențialelor de acces.

13.10.1. În aplicarea pct. 13.10, „schimbarea periodică” a parolelor nu se interpretează ca impunerea unei schimbări la intervale arbitrare, independent de risc. Schimbarea se impune în special atunci când există indicii sau dovezi de compromitere, la resetarea credențialelor, la incidente relevante ori atunci când evaluarea riscului o justifică. Pentru conturile privilegiate, administrative, accesul la distanță și alte accesări cu risc ridicat se aplică, în măsura tehnică posibilă, autentificarea multifactor și controale suplimentare.

13.11. În cazul în care raporturile de muncă ale salariatului SUPRATEN S.A au încetat, au fost suspendate sau modificate și, ca urmare, noile sarcini nu necesită accesul la datele cu caracter personal, precum și în cazul de modificare a drepturilor de acces ale salariatului, absență a salariatului la postul de muncă pe parcursul unei perioade îndelungate (mai mult de 2 luni), accesul utilizatorului la sistem se revocă sau se suspendă.

13.12. În scopul depistării și evitării cazurilor de acordare a drepturilor de acces neautorizat, persoanele responsabile de sistemele de evidență a datelor cu caracter personal asigură revizuirea cu regularitate, cel puțin o dată pe an, și după oricare schimbare a statutului utilizatorului sau funcției salariatului, drepturile de acces ale utilizatorilor la sistemele respective.

13.13. Încăperile unde se efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal (unde sunt amplasate componentele sistemelor de evidență a datelor cu caracter personal) sunt dotate cu mijloace tehnice de securitate ce asigură siguranța suporturilor de date, restricționarea accesului persoanelor neautorizate, precum și controlul vizual al persoanelor ce au acces în aceste încăperi. Accesul este restricționat, fiind permis doar persoanelor care au autorizația necesară și doar în timpul orelor de program.

13.14. Se asigură identificarea, înregistrarea și înlăturarea deficiențelor de soft-uri destinate prelucrării informațiilor din sistemele de evidență a datelor cu caracter personal, inclusiv instalarea corectărilor și pachetelor de reînnoire a acestora, protecția contra programelor malițioase (virusi).

13.15. Se utilizează tehnologii și mijloace de constatare a accesărilor/intrărilor ilegale, ce permit monitorizarea evenimentelor și constatarea atacurilor, inclusiv se asigură identificarea tentativelor folosirii neautorizate a informațiilor din sistemul de evidență a datelor cu caracter personal.

13.16. Crearea copiilor de rezervă a datelor cu caracter personal din cadrul componentelor, aferente sistemelor de evidență a datelor cu caracter personal, se asigură în conformitate cu prevederile actelor normative interne.

13.17. SUPRATEN S.A aplică principiile „privacy by design” (protecția datelor este gândită încă din faza de proiectare) și „privacy by default” (implicit se colectează și se afișează minimul necesar de date) în dezvoltarea, implementarea și utilizarea sistemelor informaționale și proceselor care implică prelucrarea datelor cu caracter personal.

13.18. Nici o metodă de transmitere a datelor prin internet nu oferă securitate absolută. Persoanelor vizate care dețin un cont de utilizator li se recomandă utilizarea unei parole complexe, nedivulgarea acesteia și deconectarea din cont după utilizarea unui dispozitiv partajat.

13.19. SUPRATEN S.A testează și evaluează periodic eficacitatea măsurilor tehnice și organizatorice aplicate, proporțional cu riscul, inclusiv prin verificări de configurare și acces, testarea restaurării copiilor de rezervă, evaluări de vulnerabilitate și, pentru sistemele expuse sau critice, teste de securitate adecvate.

13.20. Modificările semnificative ale sistemelor, integrarea unor noi furnizori, funcționalități de tracking, soluții de plată, CRM, aplicații sau alte tehnologii care implică date cu caracter personal sunt supuse unei verificări de protecție a datelor și securitate înainte de punerea în producție, în aplicarea principiilor privacy by design și privacy by default.

13.21. Dacă o evaluare de impact indică, după aplicarea măsurilor de reducere, un risc ridicat rezidual care nu poate fi diminuat în mod rezonabil, SUPRATEN S.A solicită consultarea prealabilă a autorității de supraveghere, atunci când aceasta este cerută de lege, înainte de începerea prelucrării.

XIV. ORGANIZAREA PROTECȚIEI DATELOR ȘI RESPONSABILUL CU PROTECȚIA DATELOR

14.1. Operatorul de date cu caracter personal, SUPRATEN S.A, prin prezenta Politică de securitate, transpune procedurile și măsurile necesare pentru asigurarea nivelului adecvat de protecție la prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul sistemelor de evidență gestionate.

14.2. Politica de securitate va fi revizuită periodic ca urmare a modificărilor cadrului normativ aplicabil sau a reevaluării riscurilor și proceselor interne.

14.3. În cadrul SUPRATEN S.A este desemnată persoana responsabilă cu protecția datelor cu caracter personal (Responsabilul cu protecția datelor/DPO), care monitorizează respectarea legislației aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, a prezentei Politici și a procedurilor interne aferente. Responsabilul cu protecția datelor beneficiază de suportul organizatoric necesar și are acces la informațiile relevante pentru exercitarea atribuțiilor sale, conform cadrului intern aplicabil.

14.4. Responsabilul cu protecția datelor va asigura:

- Monitorizarea și consilierea privind implementarea măsurilor tehnice și organizaționale pentru securitatea datelor cu caracter personal;
- Monitorizarea respectării procedurilor și măsurilor de securitate;
- Raportarea periodică către conducerea SUPRATEN S.A;
- Instruirea personalului implicat în prelucrarea datelor cu caracter personal;
- Actualizarea procedurilor interne în funcție de modificările legislative sau de evaluările de risc.

14.5. Alte responsabilități organizaționale

- Definirea clară a responsabilităților privind securitatea prelucrării datelor (prevenire, supraveghere, detectare, prelucrare);
- Integrarea proceselor de securitate a datelor în structura organizațională;
- Clasificarea informațiilor și întocmirea nomenclatorului datelor cu caracter personal;
- Asigurarea confidențialității și securității datelor în toate etapele prelucrării.

14.6. Responsabilul cu protecția datelor beneficiază de resursele și suportul necesare pentru exercitarea eficientă a atribuțiilor sale și monitorizarea respectării prezentei Politici.

14.7. Toți salariații, colaboratorii, consultanții, prestatorii și alte persoane care acționează sub autoritatea SUPRATEN S.A. și au acces la date cu caracter personal au obligația contractuală, profesională și disciplinară de a păstra confidențialitatea acestora. Accesul la date este permis exclusiv în limita atribuțiilor de serviciu și în baza principiului „need to know”. Încălcarea obligației de confidențialitate atrage, după caz, răspunderea disciplinară, patrimonială, contravențională sau penală, conform legislației Republicii Moldova.

XV. GESTIONAREA INCIDENTELOR DE SECURITATE

15.1. Orice incident de securitate care poate afecta confidențialitatea, integritatea sau disponibilitatea datelor cu caracter personal se raportează imediat responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal și conducerii, se documentează într-un registru intern și face obiectul unei analize a riscului pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

15.2. În cazul în care încălcarea securității datelor este susceptibilă să genereze un risc pentru drepturile și libertățile persoanelor fizice, SUPRATEN S.A. notifică Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal fără întârzieri nejustificate și, dacă este posibil, în cel mult 72 de ore de la data la care a luat cunoștință de aceasta (art. 33 din Legea nr. 195/2024).

15.3. Atunci când încălcarea este susceptibilă să genereze un risc ridicat, SUPRATEN S.A. informează și persoanele vizate, fără întârzieri nejustificate, într-un limbaj clar și simplu, în condițiile art. 34 din Legea nr. 195/2024.

15.4. Toate incidentele, inclusiv cele nenotificate, se consemnează în registrul incidentelor de securitate, împreună cu evaluarea riscului și justificarea deciziei de a nu notifica, pentru a putea demonstra conformitatea.

15.5. După fiecare incident se implementează măsuri corective și preventive pentru evitarea repetării acestuia. Mecanismul detaliat de identificare, raportare, limitare, investigare, evaluare, notificare și documentare este reglementat prin Procedura privind gestionarea incidentelor de securitate a datelor cu caracter personal.

XVI. DISPOZIȚII FINALE

16.1. Prezenta Politică, redacția 2, intră în vigoare de la 23.08.2026 și înlocuiește redacția 1.

16.2. Prezenta Politică se publică pe pagina web oficială www.supraten.md, într-o secțiune dedicată, cu link permanent în subsolul tuturor paginilor.

16.3. Modificarea, completarea sau revizuirea prezentei Politici se efectuează în aceeași ordine aplicabilă aprobării acesteia, ori de câte ori intervin modificări legislative, tehnice, operaționale sau organizatorice relevante, și se consemnează în Lista redacției. Politica se revizuieste cel puțin o dată pe an.

16.4. Atunci când modificările sunt substanțiale, persoanele vizate sunt informate în mod vizibil, prin anunț pe pagina web sau, după caz, prin e-mail.

16.5. Pentru aplicarea prezentei Politici, „SUPRATEN” S.A. aprobă și menține documente operaționale subsecvente, inclusiv regulamente, proceduri, instrucțiuni, registre și formulare specifice activităților de prelucrare.

16.6. Documentele subsecvente includ, fără a se limita la:

- Politica privind utilizarea modulelor cookie și a tehnologiilor similare;
- Procedura privind soluționarea cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor vizate;
- Procedura privind gestionarea incidentelor de securitate a datelor cu caracter personal;
- Regulament privind prelucrarea datelor cu caracter personal prin intermediul sistemului de supraveghere video;
- registrul activităților de prelucrare; registrul incidentelor de securitate; registrul cererilor persoanelor vizate; registrul consimțămintelor;
- evaluările de impact asupra protecției datelor și testele interesului legitim;
- modelele de contracte și clauze cu persoanele împuternicite de operator;
- pictogramele și notele informative utilizate în formulare.