

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE – SERVICIUL DE TELEASISTENȚĂ TELESENIOR

ART. 1 – OPERATORUL

1.1. Operatorul. Datele personale sunt prelucrate de **SC TELESENIOR SRL**, cu sediul în Ocna Mureș, str. Mălinului, Bl. 65, Et. 1, Ap. 3, jud. Alba, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2025/046638/000, CUI 52051589 („**Telesenior**”), în calitate de operator, potrivit Regulamentului (UE) 2016/679 („**GDPR**”) și Legii nr. 190/2018.

1.2. Contact. Orice solicitare privind datele personale se transmite la **office@telesenior.ro**, la tel. +40 735 567 857 sau prin poștă, la sediul Telesenior.

1.3. Definiții. Termenii scriși cu majusculă (Client, Beneficiar, Solicitant, Reprezentant legal, Persoane de contact, Dispozitiv, Centrul de asistență, Aplicația Telesenior) au înțelesul atribuit în Termenii și Condițiile Telesenior.

ART. 2 – DATELE PRELUCRATE, SCOPURILE ȘI TEMEIURILE

2.1. Clientul.

Date	Scop	Temei
nume, prenume, telefon, e-mail, adresă	încheierea și executarea contractului, comunicări privind Serviciul	executarea contractului (art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR)
date de facturare; codul numeric personal, numai dacă este necesar pentru facturare	facturare, evidență contabilă, e-Factura	obligație legală (art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR)
istoricul plăților	încasarea abonamentului	executarea contractului

2.2. Beneficiarul.

Date	Scop	Temei
nume, prenume, vârstă, adresă, numărul de telefon al Dispozitivului	furnizarea Serviciului, gestionarea alarmelor, apelurile de verificare	executarea contractului sau, dacă Beneficiarul nu este Client, interesul legitim de a-i asigura asistența (art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR)

Date	Scop	Temei
localizarea Dispozitivului, alarmele, nivelul bateriei, evenimentele tehnice	gestionarea alarmelor, localizarea în caz de urgență, alerta la ieșirea din zona stabilită, funcționarea Dispozitivului	idem
patologiile relevante pentru gestionarea alarmelor	adaptarea intervenției în caz de alarmă	consimțământul explicit al Beneficiarului sau al Reprezentantului legal (art. 9 alin. (2) lit. a) GDPR)

Dacă Beneficiarul nu își poate exprima consimțământul și nu are Reprezentant legal, patologiele se prelucrează numai în situații de urgență, pentru protejarea intereselor sale vitale (art. 9 alin. (2) lit. c) GDPR).

2.3. Persoanele de contact.

Date	Scop	Temei
nume, telefon, relația cu Beneficiarul	anunțarea în caz de alarmă	interesul legitim de a asigura asistența Beneficiarului (art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR)

2.4. Înregistrarea convorbirilor. Convorbirile cu Centrul de asistență se înregistrează, pentru asigurarea calității Serviciului și ca dovadă a intervențiilor, în temeiul interesului legitim al Telesenior (art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR). Datele privind sănătatea care apar în înregistrări se păstrează pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță (art. 9 alin. (2) lit. f) GDPR).

2.5. Situațiile de urgență. În caz de urgență, datele necesare intervenției (identitatea Beneficiarului, adresa, localizarea, patologiele relevante, descrierea situației) se comunică serviciului 112 și Persoanelor de contact, pentru protejarea intereselor vitale ale Beneficiarului (art. 6 alin. (1) lit. d) și art. 9 alin. (2) lit. c) GDPR).

2.6. Vizitatorii site-ului și solicitările de informații.

Date	Scop	Temei
nume, telefon, e-mail transmise prin formularele de pe site	răspunsul la solicitare, oferta	demersuri la cererea persoanei, înainte de încheierea contractului (art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR)

Date	Scop	Temei
date colectate prin cookie-uri de analiză și de marketing	statistici de utilizare a site-ului, măsurarea eficienței reclamelor	consimțământ, exprimat prin bannerul de cookie-uri (art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR)

2.7. Comunicările comerciale. Clienților li se pot transmite prin e-mail informări privind serviciile Telesenior similare celor contractate, cu posibilitatea de dezabonare la fiecare mesaj (art. 12 din Legea nr. 506/2004). Altor persoane li se transmit comunicări comerciale numai cu consimțământul lor, exprimat separat.

ART. 3 – SURSA DATELOR

Datele se obțin direct de la persoana vizată. În cazul în care comanda este plasată de un Solicitant, datele Beneficiarului și ale Persoanelor de contact sunt furnizate de acesta. Datele de localizare și evenimentele tehnice sunt generate de Dispozitiv.

ART. 4 – DESTINATARIILE DATELOR

4.1. Destinatarii. Datele pot fi comunicate:

- (i) serviciului 112 și Persoanelor de contact, în situațiile prevăzute la art. 2.5;
- (ii) persoanelor cărora Clientul le-a acordat acces în Aplicația Telesenior (localizarea Dispozitivului și istoricul alarmelor);
- (iii) autorităților publice, în cazurile prevăzute de lege (inclusiv ANAF, pentru facturare).

4.2. Persoanele împuternicite. Telesenior folosește furnizori care prelucrează date în numele său, pe bază de contract, numai pentru scopurile de mai sus:

- (i) procesatorul de plăți Stripe, pentru încasarea abonamentului – Telesenior nu stochează datele cardului;
- (ii) furnizorul de servicii de contabilitate, pentru facturi;
- (iii) firmele de curierat, pentru livrarea și returul Dispozitivului;
- (iv) Google și Meta, pentru vizitatorii care ajung pe site din campaniile de publicitate, numai pe baza consimțământului exprimat prin bannerul de cookie-uri.

4.3. Transferuri în afara Spațiului Economic European. Unii furnizori (Stripe, Google, Meta) pot transfera date în Statele Unite ale Americii. Transferurile se fac în baza Cadrului UE-SUA privind protecția datelor sau a clauzelor contractuale standard aprobate de Comisia Europeană.

ART. 5 – DURATA PĂSTRĂRII

Date	Durata
datele Clientului, ale Beneficiarului și ale Persoanelor de contact	pe durata contractului și 3 ani de la încetarea acestuia
patologiile	până la încetarea contractului sau până la retragerea consimțământului
istoricul localizării Dispozitivului	90 de zile
jurnalul alarmelor și al intervențiilor	3 ani de la încetarea contractului
înregistrările convorbirilor	12 luni; 36 de luni pentru convorbirile în care a fost alertat serviciul 112 sau au fost semnalate suspiciuni de abuz ori neglijare
facturile și documentele contabile	termenele prevăzute de legislația contabilă și fiscală
solicitările de informații care nu s-au finalizat cu un contract	12 luni
cookie-urile	potrivit setărilor din bannerul de cookie-uri

La expirarea acestor termene, datele se șterg sau se anonimizează.

ART. 6 – DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

6.1. Drepturile. Persoanele vizate au dreptul de acces, de rectificare, de ștergere, de restricționare a prelucrării, de portabilitate, de opoziție față de prelucrările bazate pe interesul legitim și dreptul de a-și retrage oricând consimțământul, fără a afecta legalitatea prelucrării anterioare.

6.2. Exercitarea drepturilor. Solicitățile se transmit la office@telesenior.ro sau prin poștă, la sediul Telesenior. Telesenior răspunde în cel mult 30 de zile.

6.3. Accesul familiei. Beneficiarul sau Reprezentantul legal poate cere oricând retragerea accesului la localizarea Dispozitivului acordat altor persoane prin Aplicația Telesenior.

6.4. Plângerea. Persoanele vizate pot depune plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).

ART. 7 – SECURITATEA DATELOR

Telesenior aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor, inclusiv servere găzduite în România, rețea privată de comunicații pentru Dispozitive, conexiuni criptate,

acces la date pe bază de roluri și jurnalizarea accesului. Personalul Telesenior are obligația de confidențialitate.

ART. 8 – DECIZII AUTOMATE

Telesenior nu ia decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor care să producă efecte juridice asupra persoanelor vizate. Detecția automată a căderilor declanșează doar o alarmă, gestionată de un operator uman.

ART. 9 – MODIFICAREA POLITICII

Telesenior poate actualiza prezenta politică. Modificările importante se comunică Clienților prin e-mail, înainte de aplicare.