

## **POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

### **❖ Aspecte generale**

Eurolines respectă confidențialitatea tuturor clienților săi și va trata/prelucra datele personale cu mare atenție, în condiții tehnice și organizatorice de securitate adecvată. Astfel, vom dedica toate resursele și eforturile necesare pentru a prelucra datele dumneavoastră în deplină concordanță cu Regulamentul (UE) 2016/679 ("Regulamentul general privind protecția datelor" sau "GDPR"), precum și cu orice altă legislație aplicabilă pe teritoriul României.

Prin acest document dorim să vă informăm despre modul în care colectăm, utilizăm, transferăm și protejăm datele dvs cu caracter personal atunci când interacționați cu noi în legătură cu produsele și serviciile noastre, inclusiv prin site-ul nostru web sau prin consultantii nostri.

Ne rezervăm dreptul de a actualiza și modifica periodic această Politică de Confidențialitate, pentru a reflecta orice modificări ale modului în care prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal sau orice modificări ale cerințelor legale. În cazul oricărei astfel de modificări, vom afișa pe website-ul nostru versiunea modificată a Politicii de Confidențialitate, motiv pentru care va rugăm să verificați periodic conținutul acestei Politici de Confidențialitate.

### **❖ Cine suntem și cum ne puteți contacta.**

Eurolines este denumirea comercială a TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL, persoană juridică română, care are ca obiect principal de activitate –transporturi terestre de calatori, activitati de servicii anexe transporturilor terestre către publicul larg și/sau clienților comerciali.

TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL are sediul în București, B-dul, Alexandru I. Cuza, nr. 5A, sector 1, adresa de corespondență în București, Strada Reinvierii nr.3-5, Cladirea Europa Primex etaj 2, sector 2, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr. J40/2585/95, cod fiscal nr. RO 7177280, Cont: RO53INGB0001000112398917, deschis la ING București, telefon 031.41.34.500, fax 021.312.85.43, reprezentată legal de dl. Anastasiu Michael-Dragos, în calitate de Administrator.

Suntem deschiși să aflăm opiniile dumneavoastră, precum și să vă furnizăm orice informații suplimentare de care ați putea avea nevoie cu privire la prelucrarea datelor dvs. În acest sens, vă încurajăm să contactați Responsabilul nostru cu protecția datelor la adresa de e-mail [dpo@eurolines.ro](mailto:dpo@eurolines.ro) sau prin poștă sau curier la adresa din București, str. Reinvierii, nr. 3-5, Cladirea Europe Primex, Sector 2 – cu mențiunea: în atenția Responsabilului cu protecția datelor.

### **❖ Ce date cu caracter personal prelucrează Eurolines.**

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

În contextul promovării, rezervării, intermedierei, ofertării și comercializării serviciilor de transport de către **Eurolines**, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

**În acest sens, Eurolines poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal:** numele și prenumele, companie/autoritate/instituție, CNP, vârstă minori, adresa de corespondență, telefon/fax, e-mail, pagina web/cont social media, adresa facturare, date privind modalitatea de plată.

Vă oferim și posibilitatea de a vă înregistra în platforma Eurolines prin contul dvs Facebook. Dacă optați pentru aceasta varianta, veți fi direcționați către o pagină administrată de Facebook Inc, unde aceștia vă vor informa cu privire la transferul datelor dvs. către Eurolines. Puteți consulta politicile de confidențialitate Facebook, folosind link-ul <https://www.facebook.com/about/privacy>.

Putem, de asemenea, să colectăm și să prelucrăm ulterior anumite informații cu privire la comportamentul dvs în timpul vizitării site-ului nostru web, pentru a vă personaliza experiența online și a vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului dvs. Vă invităm să aflați mai multe detalii în acest sens prin consultarea secțiunii privitoare la scopurile prelucrării de mai jos.

Pe site-ul nostru web putem stoca și colecta informații în cookie-uri și tehnologii similare, conform Politicii de cookie-uri.

Nu colectăm și nu prelucrăm în alt mod date sensibile, incluse de Regulamentul general privind protecția datelor în categorii speciale de date cu caracter personal. De asemenea, nu dorim să colectăm sau să prelucrăm date ale minorilor care nu au împlinit vârsta de 16 ani.

## ❖ **Cine sunt persoanele vizate.**

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către **Eurolines**, exclusiv în scopul mai jos menționat **sunteți dumneavoastră**, în calitate de călători/beneficiari ai serviciilor de transport, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

## ❖ **Care sunt scopurile și temeiurile prelucrării datelor cu caracter personal.**

Utilizăm datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele **scopuri**:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor de transport precum și facturarea acestora;
- Reclamă, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente și manifestări culturale/sportive sau de altă natură, desfășurare campanii

promoționale, concursuri, loterii publicitare, fidelizare, transmitere newsletter, efectuarea de comunicări comerciale pentru serviciile Eurolines, inclusiv cele dezvoltate împreună cu partenerii Eurolines, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicații electronice;

- Crearea și administrarea contului în cadrul platformei Eurolines;
- Solutionarea anulărilor sau a problemelor de orice natură referitoare la o comandă, la bunurile sau serviciile achiziționate;
- Rambursarea contravalorii produselor conform prevederilor legale;
- Asigurarea serviciilor de suport, inclusiv oferirea de răspunsuri la întrebările dvs cu privire la comenzile dvs sau serviciile Eurolines sau ale partenerilor.
- Pentru îmbunătățirea serviciilor noastre. Ne dorim în permanență să vă oferim cea mai bună experiență în calatorie. Pentru aceasta, vă putem invita să completați chestionare de satisfacție subsecvent din calatorii, direct sau cu ajutorul unor parteneri, studii și cercetări de piață sau chiar va putem contacta telefonic in acest sens. Ne întemeiem aceste activități pe interesul nostru legitim de a desfășura activități comerciale, având întotdeauna grijă ca drepturile și libertățile dvs. fundamentale să nu fie afectate.

*Nota. Prelucrarea datelor dvs. pentru aceste scopuri este în cele mai multe cazuri necesară pentru încheierea și executarea unui contract între Eurolines și dvs. De asemenea, anumite prelucrări subsumate acestor scopuri sunt impuse de legislația aplicabilă, inclusiv legislația fiscală și contabilă.*

#### ➤ **Prelucrarea datelor cu caracter personal în scop promoțional (marketing)**

Prelucrarea datelor personale furnizate de dumneavoastră (cum ar fi: nume și prenume, adresa de e-mail, nr. fax, nr. telefon mobil/fix, etc.) se va efectua de Eurolines, în scopul menționat anterior, doar cu consimțământul dvs. expres, neechivoc, liber, informat și anterior exprimat, cu respectarea drepturilor dvs. stabilite prin lege și specificate în prezentul document.

Datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră vor putea fi folosite în scop promoțional (marketing) și pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai Eurolines, cu respectarea drepturilor dumneavoastră.

Dumneavoastră vă puteți exercita opțiunea în privința unei asemenea prelucrări prin selectarea/bifarea casetelor adecvate din formularele/documentele utilizate pentru colectarea datelor cu caracter personal.

Indiferent de situație, în cazul în care veți dori la un moment dat, încetarea prelucrării de către Eurolinesa datelor dumneavoastră cu caracter personal, puteți solicita oricând încetarea oricărei prelucrări de date din partea noastră.

Totodată, vă puteți dezabona oricând, folosind butonul "Dezabonare" sau „Unsubscribe”, dacă veți dori să nu mai primiți newslettere sau materiale informative din partea Eurolines.

*Eurolines va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția tur-operatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, respectiv partenerilor Eurolines de afaceri, în cazul în care fără partajarea datelor, dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.*

Vă puteți răzgândi și retrage consimțământul în orice moment, prin:

- Accesarea link-ului de dezabonare afișat în cadrul mesajelor pe care le primiți de la noi; sau prin
- Contactarea Eurolines folosind detaliile de contact descrise mai sus.

În anumite situații, ne putem baza activitățile de marketing pe interesul nostru legitim de a ne promova și dezvolta activitatea comercială. În orice situație în care folosim informații cu privire la dvs. pentru un interes legitim al nostru, avem grijă și luăm toate măsurile necesare pentru ca drepturile și libertățile dvs. fundamentale să nu fie afectate. Cu toate acestea, ne puteți solicita oricând, prin mijloacele descrise mai sus, să oprim prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal în scop de marketing, urmând să dăm curs cererii dvs.

Pentru apărarea intereselor noastre legitime, pot exista situații în care vom folosi sau transmite informații pentru a ne proteja drepturile și activitatea comercială. Acestea pot include:

- Măsuri de protecție a site-ului web și a utilizatorilor platformei [autocarulmeu.ro](http://autocarulmeu.ro) față de atacuri cibernetice;
- Măsuri de prevenire și detectare a tentativelor de fraudare, inclusiv transmiterea unor informații către autoritățile publice competente;
- Măsuri de gestionare a diverselor altor riscuri.

Temeiul general al acestor tipuri de prelucrări este interesul nostru legitim de a ne apăra activitatea comercială, fiind înțeles că ne asigurăm că toate măsurile pe care le luăm garantează un echilibru între interesele noastre și drepturile și libertățile dvs. fundamentale. De asemenea, în anumite cazuri ne întemeiem prelucrarea pe dispoziții legale cum ar fi obligația de a asigura paza bunurilor și valorilor prevăzută de legislația aplicabilă în această materie.

## ❖ Cine sunt destinatarii datelor sumnevoastra cu caracter personal.

**Destinatarii datelor înseamnă orice** persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (cărui) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor, desfășurarea evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), furnizori de servicii IT, societăți de asigurare, etc.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către Eurolines și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

### ➤ În ce țări transferăm datele dvs. cu caracter personal.

În prezent, stocăm și prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pe teritoriul României.

Cu toate acestea, în vederea prestării serviciilor achiziționate este posibil să fie necesar să transferăm anumite date ale dvs. cu caracter personal unor entități localizate în Uniunea Europeană sau în afara Uniunii, inclusiv în țări cărora Comisia Europeană nu le-a recunoscut un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

Vom lua întotdeauna măsuri pentru a ne asigura că orice transfer internațional de date cu caracter personal este gestionat cu atenție cu scopul de a vă proteja drepturile și interesele. Transferurile către furnizorii de servicii și alte părți terțe vor fi întotdeauna protejate prin angajamente contractuale și, după caz, prin alte garanții, cum ar fi clauzele contractuale standard emise de Comisia Europeană sau schemele de certificare, precum Scutul de confidențialitate pentru protecția datelor cu caracter personal transferate din interiorul UE către Statele Unite ale Americii.

Ne puteți contacta oricând, folosind detaliile de contact expuse mai sus, pentru a afla mai multe informații despre țările în care transferăm datele dvs.

## ❖ ***Durata prelucrării datelor cu caracter personal.***

În vederea realizării scopului menționat, Eurolines va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților Eurolines, pana în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., va exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care Eurolines prelucrează datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către Eurolines pe durata de timp prevăzută în procedurile interne Eurolines și/sau vor fi distruse.

## ❖ ***Cum protejăm securitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal.***

Ne angajăm să asigurăm securitatea datelor cu caracter personal prin implementarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate, conform standardelor industriei.

Transmisia datelor dvs. cu caracter personal se face folosind algoritmi de criptare și le stocăm pe servere securizate, asigurând în același timp redundanța datelor.

Pentru efectuarea plăților folosim serviciile procesatorului de plăți PayU.

În ciuda măsurilor luate pentru a proteja datele dvs. cu caracter personal, vă atragem atenția că transmiterea informațiilor prin Internet, în general, sau prin intermediul altor rețele publice, nu este complet sigură, existând riscul ca datele să fie văzute și utilizate de către terțe părți neautorizate. Nu putem fi responsabili pentru astfel de vulnerabilități ale unor sisteme care nu sunt sub controlul nostru.

## ❖ ***Care sunt drepturile dumneavoastră.***

În relația cu Eurolines, dumneavoastră beneficiați conform prevederilor legale aplicabile de următoarele **drepturi**:

**Dreptul de a fi informat** înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.

**Dreptul de acces** înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucrăm sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.

**Dreptul la portabilitatea datelor** se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

**Dreptul la opoziție** vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

**Dreptul la rectificare** se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.

**Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat")** înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

**Dreptul la restricționarea prelucrării** poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care Eurolines nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.

**Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.** Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

- a) este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
- b) este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- c) are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, Eurolines poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastră vă este recunoscut **dreptul de a depune o plângere în fata unei autorități de supraveghere** și de a introduce o cale de atac judiciară.



Pentru exercitarea acestor drepturi, dumneavoastră vă puteți adresa Specialistului în protecția datelor cu caracter personal din cadrul Eurolinescu o cerere scrisă, datată și semnată, la adresa de e-mail: [dpo@eurolines.ro](mailto:dpo@eurolines.ro) sau la următoarea adresă de corespondență: Eurolines, Bucuresti, Strada Reinvierii nr.3-5, Cladirea Europa Primex etaj 2, sector 2.