

La Politica de securitate a Î.C.S. „Oriflame International” S.R.L.

Aprobat _____ 2020
Directorul Î.C.S. „Oriflame Internațional” S.R.L.
Tatiana Mereuță

Regulamentul cu privire la datele cu caracter personal în sistemul Oriflame

DISPOZIȚII GENERALE

Scopul colectării datelor cu caracter personal înregistrate în sistemul companiei Oriflame constă în respectarea tuturor standardelor etice de a face afaceri cu Oriflame și are ca scop stabilitatea structurilor create de conducere.

În același timp, utilizarea unui astfel de sistem include anumite obligații și garanții în numele Societății, în ceea ce privește prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal.

Compania I.C.S. Oriflame International S.R.L., situata Chișinău Str. Pîrcalab 52 funcționează strict în conformitate cu Legea cu privire la Legea privind protecția datelor cu caracter personal 133 din 08.07.2011.

1. ÎNREGISTRARE ȘI PARTICIPARE

1.1. Potențialul consumator se înregistrează în calitate de Client Oriflame. Clientului îi este atribuit un număr unic și o parolă pentru pagina personală de pe site-ul companiei. Parola se schimbă după prima conectare la site-ul.

1.2. Termenul de participare în calitate de client expiră după 4 perioade de catalog după înregistrare, în cazul în care nu este plasată nici o comandă.

1.3. Clientul Oriflame poate oricând să pună capăt participării sale.

1.4. Participarea clienților este personală și nu poate fi atribuită sau transferată către orice altă persoană fără acordul prealabil scris al Clientului.

DUPĂ ÎNREGISTRARE:

- Clientului îi va fi acordat dreptul de a cumpăra produse Oriflame, precum și să se bucure de alte avantaje prezentate în Planul de Succes Oriflame;
- Clientul trebuie să treacă prin procedura de verificare a datelor din actele de identitate. Timpul de verificare - în termen de 3 săptămâni de la data înregistrării. După acest termen, în cazul în care Clientul nu a trecut procesul de verificare, numărul de client unic va fi blocat pentru plasarea comenzilor și sponsorizare.

2. DREPTUL DE A REFUZA (REZILIA) ȘI CONSECINȚELE NEPARTICIPĂRII

Clientul poate rezilia în orice moment calitatea sa de membru, fără a prezenta vreun motiv, prin trimiterea către Societate a notificării scrise de reziliere. Imediat după notificarea din partea Clientului, Compania va confirma încetarea participării Clientului. Clientul poate utiliza formularul standard pentru a notifica Compania despre refuzul de a participa.

3. POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

3.1. Atunci când un potențial cumpărător este înregistrat în calitate de client, acesta din urmă este de acord ca Oriflame, Oriflame Group și părțile terțe autorizate (adică, terți furnizori de servicii) pot stoca, utiliza, procesa și transmite peste hotarele Republicii Moldova (inclusiv prin mijloace automate) date cu caracter personal ale Clientului. Compania face acest lucru pentru a se conforma obligațiilor față de Client, precum și pentru a colecta datoriile, pentru a preveni fraudă, precum și în scopuri statistice și de marketing.

3.2. Compania se angajează să stocheze toate datele cu caracter personal în conformitate cu confidențialitatea și securitatea datelor (deși își rezervă dreptul de a dezvălui aceste informații în condițiile stabilite mai jos). Compania stochează datele pe un server securizat în Federația Rusă (centrul de date de bază) și în Republica Cehă (centrul de date de rezervă) și respectă pe deplin toate legile aplicabile privind protecția datelor și drepturile consumatorilor, ținând cont de schimbările periodice.

3.3. Compania confirmă că toate datele personale pe care le furnizează Clientul Companiei (sau care sunt plasate în registrele publice), precum și orice informație prin care compania poate identifica Clientul, sunt stocate și utilizate în conformitate cu politica de confidențialitate a Companiei Identificarea clienților („User Information“), și numai în scopurile descrise aici, în special, următoarele:

- pentru procesarea comenzilor clienților;
- pentru statistică sau sondaj pentru a îmbunătăți site-ul, instrumentele și serviciile online ale companiei către clienți;
- pentru a servi conținutul site-ului și anunțurile pentru client;
- Pentru a administra site-ul;
- Comunicarea cu Clientul, inclusiv trimitere către clientul a oricăror materiale de marketing pe care respectivul client nu le-a refuzat.

3.4. Când Compania furnizează datele personale ale Clientului către terți autorizați de către Societate, le furnizează date cu caracter personal necesare exclusiv pentru efectuarea serviciilor în conformitate cu secțiunea 3.1. Toate părțile terțe autorizate li se interzice în mod expres să utilizeze orice informații personale pentru orice alt scop, și dezvăluie informații personale cu oricine altcineva, altele decât Societatea sau în conformitate cu legea.

3.5. Clientul trebuie să fie conștient de faptul că societatea poate furniza date cu caracter personal a Clienților și/sau informații despre utilizator la solicitarea poliției sau orice autoritate de reglementare sau de guvern care face investigarea activităților suspectate ilegale.

3.6. Clientul are dreptul de a verifica datele lui cu caracter personal în orice moment. Clientul poate actualiza informațiile lui personale fie prin contactarea departamentului Customer Service, fie direct în setările paginii sale pe site-ul Companiei www.oriflame.md.

3.7. În cazul în care Clientul a fost deja înregistrat în calitate de cumpărător al produselor Oriflame, Clientul este de acord, de asemenea ca subiectul Oriflame, în care Clientul a fost înregistrat inițial, să transfere către Oriflame Global e-commerce AG unele date personale. Societatea poate transfera orice informații cu caracter personal furnizate de către Client, cum ar fi, dar fără a se limita la: numărul de client, numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, precum și informații despre dacă Clientul dorește să primească materiale de marketing de la Companie.

3.8. Prin înregistrarea sa în calitate de Client Oriflame, acesta ia cunoștință și este de acord că societatea poate trimite către Client informații despre ofertele și promoțiile, cu excepția cazului în care Clientul alege altfel. Oriflame poate analiza datele personale ale Clientului, pentru a prezenta clienților oferte și informații, luând în considerare interesele clientului și istoricul de cumpărare. Prin acceptarea acestor termeni, Compania are consimțământul clientului la o astfel de analiză.

4. PROCEDURA DE INTRODUCERE A DATELOR PERSONALE LA ÎNREGISTRARE

4.1 Informațiile pe care le furnizează Clientul în momentul înregistrării includ următoarele elemente:

- Numele complet;
- data nașterii;
- adresa;
- adresa de e-mail;
- numărul de telefonie fixă și mobilă;
- codul IDNO (13 cifre).

4.2 La înregistrare clientul va furniza datele cu caracter personal care corespund datelor din actele de identitate ale Clientului. În caz contrar, clientul este personal responsabil pentru furnizarea de date incorecte.

4.3. După procedura de înregistrare a clientului pe site-ul web al companiei, are loc procedura de verificare a datelor personale.

4.4. Verificarea datelor personale constă în a oferi o copie scanată a actului/buletinului de identitate a Clientului prin intermediul site-ului Companiei. Toate informațiile furnizate pentru verificare sunt stocate pe un server securizat al Companiei.

4.5. Dreptul de a verifica și modifica în cazul introducerii incorecte a datele personale aparține doar un angajaților departamentului operațional al companiei - operatorul centrului de servire sau de operatorul Call - Center.

4.6. Angajatul care verifică datele personale este logat în sistemul Oriflame numai cu numele propriu de utilizator și parola.

4.7. În cazul demisiei angajatului, accesul său la sistemul de operare Oriflame este închis.

5. POLITICA DE PROTECȚIE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

5.1 Utilizarea informațiilor

Compania utilizează informațiile primite de la Client pentru a efectua următoarele sarcini:

- Punerea în aplicare a obligațiilor Companiei care decurg din contractele cu Clientul, precum și furnizarea de informații către clienți, produse și servicii, solicitate de Client, inclusiv soluționarea litigiilor, colectarea plăților și eliminarea defectiunilor;
- Oferirea informațiilor clienților despre alte produse și servicii pe care compania le oferă, similare cu cele pe care Clientul a achiziționat sau pentru care a trimis comanda; furnizarea de drepturi, beneficii și remunerarea clienților, precum și alte condiții, în conformitate cu relația contractuală dintre societate și Client;
- Respectarea prevederilor altor acte legislative care reglementează cooperarea dintre societate și Client, de exemplu, legile fiscale, legile privind securitatea socială, obligațiile statistice etc..;
- Monitorizarea și asigurarea conformării Clientului cu politicile și reglementările Companiei;
- Furnizarea Clientului de informații despre bunuri și servicii, despre care compania consideră că poate cointeresa clientul, precum și furnizarea acestor informații din partea unor terțe părți, cu acordul Clientului.
- Compania va comunica cu Clientul exclusiv prin intermediul comunicațiilor electronice (e-mail sau SMS), pentru a furniza informații despre bunuri și servicii similare cu cele care au fost vândute anterior Clientului sau au făcut obiectul unor discuții în vederea vânzării ulterioare. Aceste metode de furnizare de informații urmează să fie utilizate de către societate numai cu acordul Clientului.
- În cazul în care clientul își schimbă opinia și nu mai dorește ca datele cu caracter personal să fie utilizate în acest fel, sau nu dorește să datele sale să fie transmise către terțe părți în scopuri de marketing, Clientul marchează caseta corespunzătoare în contul Clientului, sau contactează departamentul de lucru cu Clienții, prin transmiterea de e-mail la info@oriflame.md sau apelează telefonic departamentul Customer Service;
- Notificarea modificărilor în lista serviciilor Companiei;
- Garantarea că conținutul site-ului Companiei este prezentat în cel mai eficient mod pentru Client și pentru calculatorul acestuia;
- Asigurarea unui management eficient al rețelei de Clienți ale Companiei, precum și altor Clienți ale firmei (în principal sponsorilor clienților);
- Gestionarea site-urilor și managementul operațiunilor interne, inclusiv rezolvarea problemelor, analiza datelor, testare, cercetare, colectarea de statistici și studii;

- Îmbunătățirea site-ului Companiei, pentru a asigura cel mai eficient mod de a furniza informații clienților și pentru calculatoarele acestora;
- Asigurarea că Clientul are posibilitatea de a utiliza caracteristicile interactive de servire ale Societății, dacă Clientul alege respectiv;
- asigurarea siguranței și securității site-ului Companiei;
- Cuantificarea și înțelegerea eficienței publicității, oferita Clientilor și altor Cumpărători potențiali ai Companiei, precum și furnizarea de materiale publicitare relevante pentru clienți. Aceasta include studiul de satisfacție a clienților și a alte studii similare;
- Pregătirea de propuneri și recomandări pentru clienți, pentru alți utilizatori ai site-ului Companiei privind bunurile și serviciile care pot fi de interes pentru clienți și altor utilizatori;
- răspunsurile la solicitările și cererile prezentate conform legislației în mod corespunzător de la autoritățile de reglementare și alte organizații.

5.2. Dezvăluirea informațiilor

5.2.1. Oriflame nu vinde și nu oferă datele personale ale Clientului.

5.2.2 Compania poate oferi acces la datele personale ale Clientului și poate permite prelucrarea lor companiilor, care sunt membri ai grupului nostru (societatea holding-mamă și filialele sale) pentru a sprijini societatea în desfășurarea activităților.

5.2.3 Putem oferi acces la datele personale ale clientului și să permitem prelucrarea acestora în cazuri strict limitate, unui număr limitat de părți terțe în următoarele scopuri:

- Partenerilor de afaceri: furnizori și subcontractori cu scopul îndeplinirii contractelor semnate cu Compania. Printre acestea pot fi, dar fără limitare, următoarele organizații: transportatori, agenții de colectare, furnizorii de servicii factoring și logistică (cum ar fi colectarea de bunuri și ambalaje), furnizorii de servicii de asistență pentru clienți etc.
- Altor membri ai rețelei noastre de Clienți (în primul rând sponsori), în scopul de a gestiona în mod eficient rețeaua de Clienți. În cazul în care Clientul nu dorește ca Compania să transmită datele cu caracter personal către alți membri ai rețelei de clienți în aceste scopuri, clientul trebuie să contacteze departamentul Customer Services, prin de e-mail info@oriflame.md sau să apeleze telefonic Customer Services.
- Agențiilor de publicitate și rețele de publicitate care au nevoie de date pentru selectarea și/sau menținerea de campaniilor de publicitate, care vor fi de interes pentru Client. Compania nu dezvăluie informații cu privire la persoane fizice, care pot fi recunoscute de către companiile

noastre de publicitate, dar le poate furniza informații statistice despre utilizatori (de exemplu, pentru a-i informa că aproximativ 500 de persoane sub vârsta de 30 de ani au dat click pe reclamele lor într-o zi anumită). De asemenea, societatea poate utiliza astfel de informații statistice pentru a ajuta companiile de publicitate pentru a difuza anunțuri către publicul-țintă pentru care este destinat (de exemplu, clienții noi, care reprezintă o anumită zonă).

- Furnizorilor analiști și dezvoltatori de motoare de căutare care contribuie la îmbunătățirea și optimizarea site-ului web al Companiei.
- Agențiilor de rating, în scopul evaluării creditului, în cazul în care această procedură este supusă unui contract încheiat între societate și Client.
- Furnizorilor de soluții tehnice care permit Companiilor să trimită mesajele lor Clientului (inclusiv mesaje de marketing sau studii de satisfacție a clienților, în cazul în care Clientul și-a dat acordul pentru a primi astfel de informații), de exemplu, furnizorilor de soluții pentru organizarea corespondenței în masă și distribuirea în masă a SMS-mailing.

De asemenea, Compania poate divulga datele personale ale Clientului către părți terțe:

- În cazul în care Compania vinde, dobândește sau în orice alt mod transmite orice afacere sau active, caz în care Compania poate divulga datele personale ale Clientului la un potențial vânzător, cumpărător sau cumpărătorul acestei afaceri sau active.
- În cazul în care societatea sau majoritatea activelor sale sunt achiziționate de către un terț, în cazul toate datele personale ale Clientilor reprezintă unul dintre activele care urmează să fie transferate.
- În cazul în care societatea își asumă obligația de a divulga datele personale ale Clientului în scopul de a asigura respectarea obligațiilor legale sau pentru a se asigura conformitatea cu politicile Companiei și/sau reguli de utilizare, precum și alte acorduri aplicabile; sau pentru a proteja drepturile Companiei, proprietatea sau pentru a asigura siguranța clienților săi sau a altor persoane. Aceasta include schimbul de informații cu alte companii și organizații de protecție împotriva fraudei și de reducere a riscului de credit.

6. CUM ȘI UNDE COMPANIA STOCHEAZA DATELE PERSONALE ALE CLIENȚILOR

Toate informațiile furnizate de Client și colectate de Companie sunt stocate pe servere securizate în Federația Rusă (centrul de date de bază) și în Republica Cehă (centrul de date de rezervă). Toate plățile care sunt efectuate „on-line“, sunt criptate cu tehnologia SSL și prelucrate de către furnizorii independenți. Compania nu stochează sau colectează informații cu privire la cardurile de debit și de credit, care sunt utilizate pentru tranzacții on-line. Datele pe care compania le colectează despre client pot fi transmise și stocate în interiorul și în afara Spațiului Economic European. Ele pot fi, de asemenea, prelucrate de către personalul, care se află în afara Spațiului Economic European, și lucrează pentru o companie, sau la oricare dintre furnizorii noștri. Acești angajați,

printre altele, pot fi atrași pentru a îndeplini comenzile clienților, a procesa detaliile de plată ale Clientului, procesarea premiilor eliberate clienților în cadrul punerii în aplicare a Planului de Succes, precum și furnizarea de servicii de asistență. Prin furnizarea datelor personale, Clientul este de acord cu transferul, stocarea și procesarea acestora. Compania va lua toate măsurile rezonabile necesare pentru a proteja datele cu caracter personal ale Clienților, și pentru conformarea cu politicile de securitate a datelor clientului și cu legislația relevantă.

7. OBLIGAȚIA DE A RESPECTA PRINCIPIUL DE PRUDENȚĂ

În cazul în care Societatea a acordat Clientului (sau Clientul a ales) o parolă care deschide accesul Clientului la anumite secțiuni ale site-ului Companiei („Cont“), Clientul este responsabil pentru menținerea confidențialității parolei. Compania recomandă ca parola specificată să nu fie transmisă terților. Dacă un Client transmite parola oricărei părți terțe, Clientul este responsabil pentru toate acțiunile întreprinse cu utilizarea contului său. În cazul în care Clientul și-a pierdut capacitatea de a controla parola, Clientul poate pierde, de asemenea, controlul asupra datelor lor cu caracter personal, precum și din numele Clientului poate fi întreprinse acțiuni cu repercusiuni legale. Prin urmare, dacă parola Clientului pentru orice motiv a fost compromisă, trebuie să notifice imediat Compania și să schimbe parola. Compania nu va cere niciodată parola Clientului, cu excepția procedurii de identificare a numelui de utilizator pentru a accesa site-ul. Angajații Companiei respectă cerințele extinse în domeniul confidențialității. Transmiterea informațiilor prin intermediul internetului nu este complet sigură. În ciuda faptului că societatea face tot ceea ce depinde de ea, și pentru a proteja datele personale ale clientului, Societatea nu poate garanta securitatea datelor, care sunt trimise către site-ul web al Companiei. Orice transfer de date are loc la riscul Clientului. După primirea informațiilor de la clienți, Compania va utiliza proceduri specifice și măsuri de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la datele personale ale Clientului.

8. DREPTURILE CLIENTULUI

8.1 Informații de marketing.

Clientul are dreptul de a solicita Companiei să nu prelucreze datele lui personale în scopuri de marketing. De regulă, Societatea va informa Clientul (înainte de colectarea datelor) cu privire la intenția sa de a utiliza datele Clientului pentru astfel de scopuri sau în cazul în care societatea intenționează să divulge datele personale unei terțe părți pentru astfel de scopuri. Clientul își poate exercita dreptul de a refuza o astfel de prelucrare prin marcarea casetei corespunzătoare în formulare (în principal CAF), pe care compania le folosește pentru a colecta date. Clientul își poate exercita, de asemenea, acest drept în orice moment prin marcarea casetei corespunzătoare din contul său personal sau contactând departamentul Customer Service prin e-mail la info@oriflame.md sau apelând la numărul de asistență pentru clienți +373 (22) 837 100.

8.2 Accesul la informație. Precizarea și eliminarea.

Clientul are dreptul de acces la informațiile colectate despre el, și dreptul de a trimite cererea de modificare sau ștergere. Clientul poate vizualiza, verifica și schimba majoritatea datelor personale în contul sau personal. În general, societatea nu modifică datele personale ale clientului în regim

manual, cel puțin în sfera de responsabilitate a Clientului se include actualizarea în timp util și promptă a datelor cu caracter personal în cazul necorespunderii lor sau de schimbare. La cerere, direcționată către departamentul de lucru cu clienții la adresa info@oriflame.md, Compania va închide contul Clientului cât mai repede posibil, în conformitate cu legislația în vigoare. Compania stochează datele despre conturile închise pentru a se asigura respectarea legislației, prevenirea fraudei, colectarea datoriilor, soluționarea litigiilor, depanare și de a efectua alte acțiuni în conformitate cu legea.

8.3 Cookie-urile

Site-ul companiei utilizează cookie-uri (fișiere mici plasate pe hard disc-ul unui utilizator) pentru a separa Clientul de la alți utilizatori site-ului. Această tehnologie ajută pentru a oferi clienților o experiență pozitivă în utilizarea site-ului și permite Companiei să îmbunătățească site-ul său. Compania folosește cookie-uri pentru a ajuta la analiza fluxului de informații. În plus, acestea sunt utilizate pentru a personaliza serviciile, conținutul și publicitatea, precum și pentru a măsura eficiența publicității. Anumite cookie-uri conțin date cu caracter personal - de exemplu, atunci când faceți clic pe „Memorează-mă“, atunci la intrare cookie reține numele utilizatorului. Cele mai multe cookie-uri nu colectează informații care identifică utilizatorul, dar în schimb colectează informații mai generale, cum ar fi metoda de introducere, utilizarea de site-uri web «Oriflame» și locația obișnuită a utilizatorului. «Oriflame» oferă anumite servicii care sunt disponibile numai cu utilizarea cookie-urilor.

8.4 Modificări în politica Companiei privind protecția datelor cu caracter personal

Orice modificare potențială a politicii de protecție a datelor cu caracter personal, va fi postată pe site-ul Companiei și, dacă este necesar, vor fi trimise prin e-mail sau în alt mod Clientului. Modificările vor intra în vigoare de la data publicării. Utilizarea site-ului după publicarea unei schimbări a politicii de protecție a datelor cu caracter personal, sau plasarea unei comenzi, este considerată de către Companie ca fiind manifestarea acordului cu astfel de modificări.

8.5 Datele de contact pentru pretenții

Întrebări, comentarii și solicitări privind politicile de protecție a datelor cu caracter personal sunt binevenite și trimise departamentului Customer Service de e-mail: info@oriflame.md. În cazul în care clienții sunt siguri că societatea a încălcat această Politică de protecție a datelor cu caracter personal, trebuie să scrie la adresa sau să apeleze departamentul Customer Service și să descrie cât mai detaliat, modul în care, în opinia Clientului, această politică a fost încălcată. Compania ia în considerare cu promptitudine reclamațiile Clienților.