ARAX
since 1992

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

POLITICA SRL „ARAX-IMPEX”

privind protecția datelor cu caracter personal

Operator de comunicații electronice:	S.R.L. „ARAX-IMPEX”
Sediul & Pagina Web:	mun. Chișinău, Republica Moldova | www.arax.md
Adrese e-mail de contact:	General: info@arax.md | DPO: date_personale@arax.md
Temei juridic:	Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal
Data aprobării:	23 august 2026

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Scopul și obiectul Regulamentului

(1) Prezentul Regulament stabilește cadrul organizatoric, juridic și tehnic privind organizarea și desfășurarea activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul F.P.C. „ARAX-IMPEX” S.R.L. (în continuare – „ARAX” sau „Operatorul”), în scopul asigurării protecției drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor fizice și al respectării obligațiilor legale care îi revin Operatorului.

(2) Regulamentul stabilește principiile și regulile aplicabile prelucrării datelor cu caracter personal, responsabilitățile persoanelor implicate în activitățile de prelucrare, cerințele privind accesul, utilizarea, păstrarea și divulgarea datelor, precum și măsurile organizatorice și tehnice instituite pentru asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității acestora.

(3) Prezentul Regulament reglementează, în special:

a) condițiile și principiile de legalitate a prelucrării datelor cu caracter personal;
b) responsabilitățile conducerii, angajaților și ale altor persoane autorizate să prelucreze date cu caracter personal;
c) regulile privind colectarea, utilizarea, stocarea, transmiterea, arhivarea și ștergerea datelor cu caracter personal;
d) măsurile de asigurare a confidențialității și securității datelor, inclusiv gestionarea drepturilor de acces la sistemele informaționale;
e) procedura de examinare și soluționare a solicitărilor persoanelor vizate privind exercitarea drepturilor acestora;
f) modul de identificare, raportare și gestionare a incidentelor de securitate și a încălcărilor securității datelor cu caracter personal;
g) regulile privind relațiile cu persoanele împuternicite de Operator și cu alți destinatari ai datelor;
h) mecanismele de monitorizare, verificare și demonstrare a conformității activităților de prelucrare cu cerințele legale.

(4) Prezentul Regulament se aplică tuturor activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal desfășurate de Operator, indiferent de suportul utilizat, de mijloacele de prelucrare sau de locul în care acestea se desfășoară, precum și tuturor angajaților și persoanelor autorizate care, în exercitarea atribuțiilor sau în baza unui raport contractual, au acces la asemenea date.

(5) Regulamentul se aplică prelucrării datelor cu caracter personal ale abonaților, utilizatorilor serviciilor, angajaților, candidaților la angajare, reprezentanților și persoanelor de contact ale

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

partenerilor contractuali, precum și ale altor persoane fizice ale căror date sunt prelucrate în legătură cu activitatea Operatorului.

1.2. Domeniul de aplicare

(1)Prezentul Regulament se aplică tuturor operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal efectuate de Operator, indiferent de modalitatea de prelucrare, automatizată sau neautomatizată, în măsura în care datele cu caracter personal fac parte dintr-un sistem de evidență sau sunt destinate să facă parte dintr-un asemenea sistem.

(2)Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toate subdiviziunile, conducerea, angajații și persoanele care acționează sub autoritatea Operatorului și care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu sau în baza unui raport contractual, au acces la date cu caracter personal ori participă la operațiuni de prelucrare a acestora.

(3)În relația cu persoanele împuternicite de Operator și cu alți parteneri contractuali care, după caz, au acces la date cu caracter personal sau participă la prelucrarea acestora, Operatorul asigură respectarea cerințelor de protecție a datelor prin clauze contractuale, instrucțiuni documentate și alte măsuri corespunzătoare, în conformitate cu legislația aplicabilă.

1.3. Noțiuni

(1)Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au înțelesul prevăzut de Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal și, după caz, de legislația aplicabilă în domeniul comunicațiilor electronice. În măsura în care prezentul Regulament utilizează termeni sau expresii care nu sunt definiți de legislația aplicabilă, aceștia se interpretează potrivit sensului atribuit în cuprinsul Regulamentului.

1.4. Calitatea ARAX de operator și scopurile prelucrării

(1)ARAX acționează în calitate de operator al datelor cu caracter personal, stabilind scopurile și mijloacele prelucrării acestora, în cadrul activităților desfășurate și în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

(2)În cadrul activității sale, ARAX prelucrează date cu caracter personal în următoarele scopuri:

a) identificarea Abonaților, încheierea, modificarea, executarea și încetarea contractelor de furnizare a serviciilor de acces la internet, retransmisie a programelor audiovizuale, telefonie fixă și supraveghere video, în temeiul demersurilor efectuate la solicitarea persoanei vizate și al executării contractului;

b) administrarea relațiilor contractuale cu Abonații, inclusiv gestionarea abonamentelor, activarea, modificarea, suspendarea și încetarea serviciilor contractate, în temeiul executării contractului și, după caz, al obligațiilor legale;

c) instalarea, activarea, configurarea, întreținerea și remedierea defecțiunilor serviciilor și echipamentelor aferente, în temeiul executării contractului;

d) facturarea serviciilor prestate, evidența obligațiilor de plată, gestionarea și înregistrarea încasărilor, în temeiul executării contractului și al obligațiilor legale fiscale și contabile;

e) gestionarea restanțelor și recuperarea creanțelor rezultate din raporturile contractuale cu Abonații, inclusiv transmiterea datelor cu caracter personal ale Abonaților debitori către societăți specializate în colectarea și recuperarea creanțelor, care prelucrează aceste date în calitate de operatori, în temeiul interesului legitim al ARAX de a-și realiza creanțele;

f) furnizarea serviciilor de asistență și suport tehnic, examinarea solicitărilor și sesizărilor Abonaților, precum și acordarea asistenței necesare utilizării serviciilor contractate, în temeiul executării contractului;

g) înregistrarea, examinarea și soluționarea reclamațiilor, contestațiilor și litigiilor, precum și documentarea interacțiunilor cu Abonații, în temeiul obligațiilor legale, al executării contractului și al interesului legitim al ARAX;

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

h) asigurarea securității rețelelor de comunicații electronice, a infrastructurii tehnice și a sistemelor informatice, inclusiv prevenirea și identificarea accesului neautorizat, a fraudelor și a utilizării necorespunzătoare a serviciilor, în temeiul obligațiilor legale și al interesului legitim al ARAX;
i) prelucrarea datelor de trafic și a datelor tehnice generate sau prelucrate în contextul furnizării serviciilor de comunicații electronice, în scopul asigurării funcționării rețelelor și serviciilor, gestionării traficului, facturării și decontării, în condițiile și limitele prevăzute de legislația aplicabilă;
j) furnizarea serviciilor de supraveghere și monitorizare video, inclusiv asigurarea funcționării sistemelor de captare, transmitere și stocare a imaginilor video, în condițiile contractuale și legale aplicabile;
k) îndeplinirea obligațiilor legale, fiscale, contabile și de reglementare care revin ARAX, inclusiv furnizarea informațiilor către autoritățile publice și instituțiile competente, în cazurile și condițiile prevăzute de lege;
l) constatarea, exercitarea și apărarea drepturilor și intereselor legitime ale ARAX în cadrul procedurilor administrative, extrajudiciare și judiciare, în temeiul interesului legitim și, după caz, al obligațiilor legale;
m) administrarea, funcționarea și securizarea paginii web www.arax.md, inclusiv gestionarea solicitărilor transmise prin intermediul acesteia, în temeiul interesului legitim al ARAX și, după caz, al consimțământului persoanei vizate.

CAPITOLUL II. PRINCIPIILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

2.1. ARAX prelucrează datele cu caracter personal cu respectarea principiilor prevăzute la art. 5 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, după cum urmează:
a) Legalitatea, echitatea și transparența – datele cu caracter personal sunt prelucrate în mod legal, echitabil și transparent în raport cu persoana vizată;
b) Limitarea legată de scop – datele cu caracter personal sunt colectate în scopuri determinate, explicite și legitime și nu sunt prelucrate ulterior într-un mod incompatibil cu aceste scopuri;
c) Reducerea la minimum a datelor – datele cu caracter personal prelucrate sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile pentru care sunt prelucrate;
d) Exactitatea – datele cu caracter personal trebuie să fie exacte și, atunci când este necesar, actualizate. ARAX întreprinde măsurile necesare pentru rectificarea sau ștergerea fără întârziere a datelor inexacte, raportat la scopurile prelucrării;
e) Limitarea legată de stocare – datele cu caracter personal sunt păstrate într-o formă care permite identificarea persoanelor vizate numai pe perioada necesară îndeplinirii scopurilor pentru care sunt prelucrate, cu respectarea termenelor de păstrare prevăzute de legislația aplicabilă;
f) Integritatea și confidențialitatea – datele cu caracter personal sunt prelucrate într-un mod care asigură securitatea adecvată a acestora, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale, precum și împotriva pierderii, distrugerii sau deteriorării accidentale, prin aplicarea măsurilor tehnice și organizatorice corespunzătoare;
g) Responsabilitatea – ARAX este responsabilă de respectarea principiilor menționate și trebuie să fie în măsură să demonstreze conformitatea operațiunilor de prelucrare cu acestea.

CAPITOLUL III. TEMEIUL JURIDIC AL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

3.1. Temeiul juridic al prelucrării datelor cu caracter personal este stabilit de ARAX pentru fiecare scop al prelucrării, în funcție de natura activității desfășurate și de condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.
3.2. În cadrul activităților sale, ARAX prelucrează date cu caracter personal în baza următoarelor

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

temeiuri juridice:

a) executarea contractului la care persoana vizată este parte sau efectuarea, la solicitarea acesteia, a demersurilor necesare înainte de încheierea contractului, inclusiv pentru încheierea, executarea, modificarea și încetarea contractelor de furnizare a serviciilor oferite de ARAX;
b) îndeplinirea obligațiilor legale care revin ARAX, inclusiv a celor prevăzute de legislația din domeniul comunicațiilor electronice, fiscal, contabil și de alte acte normative aplicabile;
c) interesul legitim al ARAX, în special pentru protejarea rețelelor, infrastructurii și sistemelor informatice, prevenirea utilizării neautorizate sau frauduloase a serviciilor, gestionarea restanțelor și recuperarea creanțelor, precum și constatarea, exercitarea sau apărarea drepturilor și intereselor sale legitime, cu respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor vizate;
d) consimțământul persoanei vizate, atunci când acesta constituie temeiul juridic aplicabil unei operațiuni concrete de prelucrare, în condițiile și cu respectarea cerințelor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

3.3. Furnizarea datelor cu caracter personal necesare încheierii și executării contractului constituie o cerință contractuală. Refuzul de a furniza datele strict necesare poate determina imposibilitatea încheierii contractului sau a prestării serviciului solicitat, în funcție de natura datelor și de serviciul contractat.

3.4. În cazul operațiunilor de prelucrare întemeiate pe consimțământ, furnizarea datelor și exprimarea consimțământului au caracter voluntar. Refuzul exprimării sau retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii și nu condiționează prestarea serviciilor contractate, în măsura în care operațiunea respectivă nu este necesară pentru furnizarea acestora.

3.5. ARAX asigură informarea persoanelor vizate cu privire la scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării datelor cu caracter personal, precum și cu privire la consecințele nefurnizării datelor solicitate, în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.

CAPITOLUL IV. CATEGORIILE DE PERSOANE VIZATE ȘI CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

4.1. În cadrul activității sale, ARAX poate prelucra date cu caracter personal referitoare la următoarele categorii de persoane vizate:

a) Abonați persoane fizice;
b) reprezentanți legali, reprezentanți împuterniciți și persoane de contact ale Abonaților persoane juridice;
c) persoane fizice care utilizează serviciile furnizate de ARAX, în cazul în care acestea sunt diferite de titularul contractului;
d) utilizatori ai serviciilor de telefonie fixă, în măsura în care datele acestora sunt prelucrate în contextul furnizării serviciilor;
e) persoane ale căror imagini sunt captate de sistemele de supraveghere video administrate de ARAX;
f) persoane fizice care transmit către ARAX solicitări, sesizări, reclamații sau alte comunicări.

4.2. În funcție de scopul și temeiul juridic al prelucrării, ARAX poate prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

a) date de identificare: numele, prenumele, IDNP-ul și alte date necesare identificării persoanei, după caz;
b) date de contact și adresă**:** numărul de telefon, adresa de e-mail, domiciliul sau reședința, precum și adresa de instalare și utilizare a serviciilor;
c) date contractuale și de facturare: informații privind contractele încheiate, serviciile contractate,

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

opțiunile, tarifele, facturile, plățile, soldurile și obligațiile de plată restante;

d) date privind comunicațiile electronice: date de trafic și informații tehnice aferente utilizării serviciilor de comunicații electronice, în limitele și condițiile prevăzute de legislația aplicabilă;
e) date tehnice: adrese IP, identificatori ai echipamentelor, parametri de conectare, informații privind funcționarea serviciilor și eventualele erori sau intervenții tehnice;
f) date privind interacțiunea cu ARAX: solicitări, sesizări, reclamații, informații privind soluționarea acestora și alte comunicări transmise către ARAX;
g) imagini video: imagini ale persoanelor fizice captate prin intermediul sistemelor de supraveghere video administrate de ARAX;
h) date privind utilizarea website-ului: adrese IP și alte informații tehnice generate la accesarea website-ului ARAX, inclusiv date colectate prin cookie-uri sau tehnologii similare, în cazul utilizării acestora.

4.3. ARAX nu prelucrează, în cadrul activităților sale obișnuite, categorii speciale de date cu caracter personal în sensul art. 9 alin. (1) din Legea nr. 195/2024. În cazul în care, în mod incidental sau în situații speciale, apare necesitatea prelucrării unor asemenea date, aceasta se realizează exclusiv în condițiile și cu respectarea garanțiilor prevăzute de legislația aplicabilă.

4.4. Categoriile de date prelucrate în fiecare situație concretă sunt limitate la cele necesare realizării scopului urmărit și sunt determinate în funcție de natura serviciului furnizat, raportul contractual și obligațiile legale aplicabile ARAX.

CAPITOLUL V. CONFIDENȚIALITATEA COMUNICAȚIILOR ȘI PRELUCRAREA DATELOR DE TRANSFER ȘI DE LOCALIZARE

5.1. ARAX asigură confidențialitatea comunicațiilor și a datelor de transfer aferente transmise prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice și al serviciilor de comunicații electronice furnizate, în conformitate cu prevederile Legii nr. 72/2025 privind comunicațiile electronice.

5.2. Datele de transfer aferente serviciilor de comunicații electronice furnizate de ARAX sunt prelucrate numai în măsura necesară și în condițiile prevăzute de lege, inclusiv pentru:

a) transmiterea comunicațiilor electronice;
b) facturarea serviciilor furnizate și evidența plăților;
c) gestionarea traficului și asigurarea funcționării rețelelor și serviciilor;
d) gestionarea relației cu Abonații și soluționarea reclamațiilor privind serviciile sau facturarea;
e) depistarea fraudelor și prevenirea utilizării neautorizate a rețelelor și serviciilor;
f) îndeplinirea obligațiilor legale privind punerea datelor la dispoziția autorităților competente.

5.3. Datele de transfer necesare facturării serviciilor furnizate și plății serviciilor de interconectare pot fi prelucrate până la expirarea termenului legal în care factura poate fi contestată sau plata poate fi urmărită, după caz.

În vederea îndeplinirii obligațiilor legale privind accesul autorităților competente la informațiile referitoare la comunicațiile electronice, ARAX păstrează informațiile prevăzute la art. 125 din Legea nr. 72/2025 pentru următoarele perioade:

a) 12 luni, pentru informațiile aferente serviciilor de telefonie fixă;
b) 6 luni, pentru informațiile aferente serviciilor de acces la internet.

La expirarea termenelor respective, informațiile se distrug ireversibil, cu excepțiile prevăzute de lege.

5.4. Utilizarea datelor de transfer în scopul comercializării serviciilor de comunicații electronice sau al furnizării unor servicii suplimentare se efectuează numai în condițiile prevăzute de art. 117 din Legea nr. 72/2025, inclusiv în baza consimțământului Abonatului sau utilizatorului vizat, atunci când acesta este necesar. Consimțământul poate fi retras în orice moment.

5.5. În cazul în care serviciile de telefonie fixă furnizate de ARAX permit prezentarea identificării

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

liniei apelante sau apelate, ARAX asigură posibilitatea restricționării acesteia, precum și, după caz, respingerea apelurilor în care identificarea liniei apelante a fost restricționată, în condițiile și limitele prevăzute de art. 119 din Legea nr. 72/2025.

5.6. În cazul apelurilor către numărul unic de urgență 112, ARAX asigură transmiterea informațiilor de identificare și de localizare a apelantului către centrul de preluare a apelurilor de urgență, în măsura în care acestea sunt disponibile și în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă. Pentru serviciile de telefonie fixă, informația de localizare poate consta în adresa fizică a punctului terminal al rețelei.

5.7. Accesul autorităților publice competente la datele Abonaților, la datele de transfer și la alte informații privind comunicațiile electronice se realizează exclusiv în cazurile, condițiile și limitele prevăzute de lege.

CAPITOLUL VI. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

6.1. ARAX garantează persoanelor vizate exercitarea drepturilor prevăzute de Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, în condițiile și limitele stabilite de legislația aplicabilă, după cum urmează:

a) Dreptul de acces – dreptul de a obține confirmarea faptului dacă datele cu caracter personal care o privesc sunt sau nu prelucrate, accesul la aceste date și informațiile prevăzute de lege, inclusiv o copie a datelor prelucrate;

b) Dreptul la rectificare – dreptul de a obține rectificarea datelor inexacte și completarea datelor incomplete;

c) Dreptul la ștergerea datelor – dreptul de a solicita ștergerea datelor cu caracter personal, în cazurile și condițiile prevăzute de lege;

d) Dreptul la restricționarea prelucrării – dreptul de a solicita limitarea prelucrării datelor cu caracter personal în cazurile prevăzute de lege;

e) Dreptul la portabilitatea datelor – dreptul de a primi datele cu caracter personal furnizate către ARAX într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și, după caz, de a solicita transmiterea acestora către un alt operator, în condițiile prevăzute de lege;

f) Dreptul la opoziție – dreptul de a se opune prelucrării datelor cu caracter personal în cazurile și condițiile prevăzute de lege, inclusiv din motive legate de situația particulară a persoanei vizate, atunci când prelucrarea se întemeiază pe interesul legitim al ARAX sau pe îndeplinirea unei sarcini de interes public;

g) Dreptul de a nu face obiectul unei decizii individuale automatizate – dreptul de a nu fi supusă unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice asupra sa sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă, în condițiile prevăzute de lege;

h) Dreptul de retragere a consimțământului – dreptul de a retrage consimțământul în orice moment, atunci când prelucrarea se întemeiază pe acesta, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii;

i) Dreptul de a depune o plângere – dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și de a se adresa instanței judecătorești competente, în condițiile legii.

6.2. Drepturile persoanei vizate pot fi exercitate prin transmiterea unei solicitări:

a) la adresa de poștă electronică: date_personale@arax.md;

b) în scris, prin expedierea sau depunerea solicitării la sediul ARAX: mun. Chișinău, str. Mitropolit Dosoftei nr. 118.

6.3. Solicitarea trebuie să conțină informații suficiente pentru identificarea persoanei vizate, datele de contact necesare comunicării răspunsului și indicarea dreptului pe care aceasta dorește să îl exercite.

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

În cazul exercitării dreptului la opoziție, persoana vizată indică, atunci când legea o impune, motivele legate de situația sa particulară care justifică opoziția.

6.4. ARAX examinează solicitările și informează persoana vizată cu privire la măsurile întreprinse, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult o lună de la primirea solicitării. Acest termen poate fi prelungit cu cel mult două luni, dacă este necesar, ținând cont de complexitatea și numărul solicitărilor. În cazul prelungirii, persoana vizată este informată în termen de o lună de la primirea solicitării, cu indicarea motivelor întârzierii.

6.5. Exercitarea drepturilor persoanei vizate și comunicările aferente sunt gratuite. În cazul solicitărilor vădit nefondate sau excesive, în special din cauza caracterului lor repetitiv, ARAX poate percepe o taxă rezonabilă, raportată la costurile administrative, sau poate refuza să dea curs solicitării, în condițiile prevăzute de lege. Sarcina demonstrării caracterului vădit nefondat sau excesiv al solicitării revine ARAX.

6.6. În cazul în care ARAX are îndoieli rezonabile cu privire la identitatea persoanei care înaintează solicitarea, poate solicita informații suplimentare strict necesare pentru confirmarea identității acesteia.

6.7. În cazul în care ARAX nu întreprinde măsuri în urma solicitării, persoana vizată este informată, fără întârzieri nejustificate și în termen de cel mult o lună de la primirea solicitării, cu privire la motivele neîntreprinderii măsurilor, precum și la dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și de a se adresa instanței judecătorești competente.

CAPITOLUL VII. COMUNICĂRILE COMERCIALE ȘI MARKETINGUL DIRECT

7.1. În cazul desfășurării activităților de marketing direct, ARAX prelucrează datele cu caracter personal ale Abonaților în scopul transmiterii de oferte, informații promoționale și alte comunicări privind serviciile furnizate, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a normelor aplicabile comunicărilor comerciale.

7.2. Transmiterea comunicărilor comerciale se realizează cu respectarea condițiilor legale aplicabile fiecărui canal de comunicare. În cazurile în care legislația impune obținerea consimțământului prealabil, acesta se solicită în mod distinct, liber, specific și informat.

7.3. Datele Abonaților nu sunt utilizate pentru personalizarea ofertelor pe baza datelor de transfer sau a datelor de localizare decât în cazul în care ARAX va desfășura asemenea activități, cu respectarea condițiilor și garanțiilor prevăzute de lege.

7.4. Persoana vizată are dreptul să se opună în orice moment, în mod gratuit și fără a fi necesară prezentarea unui motiv, prelucrării datelor sale cu caracter personal în scopuri de marketing direct. În urma exercitării acestui drept, ARAX încetează prelucrarea datelor în scopul respectiv.

7.5. În cazul în care comunicările comerciale sunt transmise prin poșta electronică, ARAX respectă condițiile prevăzute de art. 124 din Legea nr. 72/2025, inclusiv cerințele privind posibilitatea de opoziție simplă și gratuită, atunci când este aplicabilă excepția referitoare la promovarea propriilor servicii similare către Abonații existenți. Comunicările comerciale trebuie să permită identificarea clară a ARAX și să ofere destinatarului posibilitatea de a solicita încetarea transmiterii acestora, în condițiile prevăzute de lege.

7.6. Comunicările transmise în scopul executării contractului sau al îndeplinirii obligațiilor legale ale ARAX, precum notificările privind facturile și plățile, modificarea tarifelor sau a condițiilor contractuale, întreruperile planificate, deranjamentele și alte informări privind furnizarea serviciilor, nu constituie comunicări comerciale în sensul prezentului capitol.

CAPITOLUL VIII. PAGINA WEB ȘI UTILIZAREA MODULELOR COOKIE

8.1. În cadrul paginii web www.arax.md, ARAX poate utiliza module cookie și tehnologii similare pentru asigurarea funcționării, securității și îmbunătățirii experienței de navigare, cu respectarea

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

legislației aplicabile.

8.2. Modulele cookie strict necesare pentru funcționarea tehnică și securitatea paginii web, precum și pentru furnizarea funcționalităților solicitate în mod expres de utilizator, pot fi utilizate fără obținerea consimțământului prealabil, în condițiile legii.

8.3. Modulele cookie și tehnologiile similare care nu sunt strict necesare, inclusiv cele utilizate în scopuri de analiză statistică, publicitate sau profilare, vor fi activate numai după obținerea consimțământului prealabil al utilizatorului, atunci când acesta este cerut de legislația aplicabilă.

8.4. Utilizatorul va avea posibilitatea să accepte sau să refuze utilizarea modulelor cookie neesențiale, precum și să-și modifice ori să-și retragă ulterior consimțământul prin intermediul instrumentului de gestionare a preferințelor disponibil pe pagina web. Refuzul sau retragerea consimțământului nu va afecta utilizarea funcționalităților paginii web care nu depind de modulele cookie respective.

8.5. Informațiile privind categoriile de module cookie utilizate, scopurile acestora, durata de stocare și, după caz, destinatarii datelor sunt prezentate utilizatorilor prin informarea privind cookie-urile publicată pe pagina web.

CAPITOLUL IX. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CADRUL SERVICIILOR DE SUPRAVEGHERE VIDEO

9.1. În cadrul serviciilor de supraveghere video prestate Abonaților, ARAX asigură infrastructura și mijloacele tehnice necesare captării, transmiterii și stocării înregistrărilor video, precum și funcționalitățile tehnice de accesare a acestora.

9.2. În cazul în care Abonatul stabilește scopurile și mijloacele supravegherii video, acesta are calitatea de operator al datelor cu caracter personal rezultate din înregistrările video, iar ARAX acționează în calitate de persoană împuternicită de către operator, prelucrând datele exclusiv în numele și potrivit instrucțiunilor documentate ale Abonatului.

9.3. În calitate de operator, Abonatului îi revine responsabilitatea de a asigura legalitatea supravegherii video, inclusiv:

a) stabilirea unui scop legitim și a unui temei juridic pentru supraveghere;
b) informarea persoanelor vizate cu privire la efectuarea supravegherii video;
c) asigurarea semnalizării corespunzătoare a zonelor supravegheate;
d) stabilirea unei perioade de stocare proporționale cu scopul urmărit;
e) asigurarea exercitării drepturilor persoanelor vizate și respectarea celorlalte obligații prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

9.4. ARAX prelucrează înregistrările video în limitele serviciului contractat și ale instrucțiunilor documentate ale Abonatului, asigurând măsurile tehnice și organizatorice necesare protejării acestora împotriva accesului neautorizat, pierderii, modificării sau divulgării neautorizate.

9.5. Abonatul accesează, vizualizează și, după caz, descarcă înregistrările video prin intermediul funcționalităților puse la dispoziție de ARAX. Durata de stocare, modalitatea de accesare, extragere și ștergere a înregistrărilor sunt stabilite prin contractul de prestare a serviciilor și documentația aferentă acestuia.

9.6. ARAX nu utilizează înregistrările video în scopuri proprii și nu le divulgă terților, cu excepția situațiilor în care acest lucru este necesar pentru prestarea serviciului, în baza instrucțiunilor documentate ale Abonatului sau este impus de legislația aplicabilă.

CAPITOLUL X. TERMENELE DE PĂSTRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Datele cu caracter personal se prelucrează și se păstrează pe durata necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate, după care sunt șterse, distruse sau anonimizate, după caz, cu

MD 2004, Moldova, Chisinau, str. Dosoftei 118,
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

excepția situațiilor în care legislația prevede sau justifică păstrarea acestora pentru o perioadă suplimentară.

10.2. La stabilirea termenelor de păstrare, ARAX ține cont de durata raportului contractual, obligațiile legale de păstrare și arhivare, necesitatea constatării, exercitării sau apărării drepturilor și intereselor legitime ale societății, termenele de prescripție aplicabile, precum și de existența unor litigii, plângeri, investigații sau proceduri administrative ori judiciare.

10.3. Datele prelucrate în temeiul consimțământului se păstrează atât timp cât consimțământul este valabil și prelucrarea este necesară scopului declarat. În cazul retragerii consimțământului, prelucrarea pentru scopul respectiv încetează, cu excepția situațiilor în care există un alt temei legal pentru continuarea acesteia. Dovada consimțământului poate fi păstrată atât timp cât este necesar pentru demonstrarea respectării obligațiilor legale și apărarea drepturilor ARAX.

10.4. Pentru anumite categorii de date, termenele de păstrare sunt stabilite de legislația aplicabilă, după cum urmează:

a) Datele și informațiile aferente serviciilor de telefonie fixă, care intră în categoria celor prevăzute de art. 125 din Legea nr. 72/2025 privind comunicațiile electronice, se păstrează timp de 12 luni, în scopul și condițiile prevăzute de articolul respectiv.

b) Datele și informațiile aferente serviciilor de acces la internet, care intră în categoria celor prevăzute de art. 125 din Legea nr. 72/2025 privind comunicațiile electronice, se păstrează timp de 6 luni, în scopul și condițiile prevăzute de articolul respectiv.

c) Datele de transfer necesare facturării serviciilor furnizate Abonaților și plății serviciilor de interconectare se păstrează în condițiile și până la expirarea perioadei prevăzute la art. 117 alin. (2) din Legea nr. 72/2025 privind comunicațiile electronice.

d) Documentele primare care justifică efectuarea operațiunilor economice se păstrează timp de 6 ani, în condițiile prevăzute de art. 228 din Indicatorul documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare, aprobat prin Ordinul Serviciului de Stat de Arhivă nr. 57/2016.

10.5. Pentru celelalte categorii de date, termenul de păstrare se stabilește în funcție de scopul prelucrării, natura datelor, necesitatea demonstrării raportului contractual, termenele de prescripție aplicabile și alte cerințe legale relevante.

10.6. În cazul înregistrărilor video prelucrate de ARAX în cadrul serviciilor de supraveghere video prestate Abonaților, perioada de păstrare se stabilește potrivit instrucțiunilor documentate ale Abonatului și condițiilor contractuale aplicabile, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

10.7. La expirarea termenelor de păstrare, datele cu caracter personal sunt șterse, distruse sau anonimizate, după caz, prin proceduri care să asigure imposibilitatea accesării ori reconstituirii neautorizate a acestora, cu excepția situațiilor în care păstrarea lor este necesară sau impusă de legislația aplicabilă.

CAPITOLUL XI. SECURITATEA PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. ARAX implementează și menține măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității datelor cu caracter personal, ținând cont de natura, volumul, contextul și scopurile prelucrării, precum și de riscurile pe care activitățile de prelucrare le pot genera pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

11.2. Măsurile de securitate urmăresc, după caz:

a) protejarea datelor împotriva accesului, utilizării, divulgării, modificării, pierderii sau distrugerii neautorizate ori accidentale;

b) asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității sistemelor și serviciilor de prelucrare;

MD 2004, Moldova, Chisinau, **str. Dosoftei 118,**
tel.: +373 22 838 000, fax: +373 22 838 001
www.arax.md, info@arax.md

c) prevenirea accesului la date de către persoane neautorizate și limitarea accesului personalului la datele necesare îndeplinirii atribuțiilor de serviciu;
d) asigurarea posibilității de restabilire a disponibilității datelor și a accesului la acestea în cazul producerii unui incident tehnic sau fizic;
e) verificarea și evaluarea periodică a eficacității măsurilor de securitate aplicate.

11.3. În funcție de riscurile identificate și de specificul activităților de prelucrare, măsurile de securitate pot include controlul accesului la sisteme și informații, autentificarea utilizatorilor, gestionarea drepturilor de acces, protejarea infrastructurii informatice și a comunicațiilor, realizarea copiilor de rezervă, utilizarea mecanismelor de criptare sau pseudonimizare, precum și măsuri de protecție fizică a echipamentelor și spațiilor în care sunt prelucrate datele.

11.4. Persoanele care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, au acces la date cu caracter personal sunt obligate să respecte cerințele de confidențialitate și securitate, să utilizeze datele exclusiv în limitele atribuțiilor și instrucțiunilor primite și să nu permită accesul persoanelor neautorizate la acestea.

11.5. ARAX asigură instruirea persoanelor implicate în prelucrarea datelor cu caracter personal cu privire la obligațiile care le revin și la regulile interne privind protecția și securitatea datelor.

11.6. Măsurile de securitate sunt revizuite și actualizate ori de câte ori este necesar, inclusiv în urma modificării riscurilor, a sistemelor informatice, a proceselor de prelucrare sau a cerințelor legale aplicabile.

11.7. În cazul producerii unei încălcări a securității datelor cu caracter personal, ARAX aplică procedurile interne de identificare, evaluare, documentare și gestionare a incidentului, inclusiv, după caz, procedurile de notificare a Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și de informare a persoanelor vizate, în condițiile și termenele prevăzute de lege.

CAPITOLUL XII. REVIZUIREA ȘI MODIFICAREA REGULAMENTULUI

12.1. Prezentul Regulament poate fi revizuit și modificat ori de câte ori este necesar, în funcție de modificările legislației aplicabile, ale activităților de prelucrare desfășurate de ARAX, ale proceselor interne sau ale măsurilor tehnice și organizatorice de protecție a datelor.

12.2. Modificarea și completarea Regulamentului se aprobă de către conducerea ARAX, prin actul intern corespunzător, și intră în vigoare la data stabilită în acesta.

12.3. ARAX asigură aducerea la cunoștința angajaților și a persoanelor vizate de prevederile Regulamentului, în măsura în care acestea le sunt aplicabile, a modificărilor relevante, prin mijloace adecvate.

12.4. În cazul în care modificările vizează informațiile care trebuie furnizate persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, ARAX actualizează informările corespunzătoare și asigură comunicarea acestora în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.