Acordul de prelucrare a datelor Synpleo

Versiunea 1.0 · Data intrării în vigoare: 2026-12-01

Acest Acord de prelucrare a datelor („DPA”) se încheie în temeiul art. 28 din Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și face parte din Contractul dintre Synpleo Development SRL („Prestatorul”) și Client, încheiat prin semnarea unui Formular de comandă Synpleo. Clientul este operatorul, iar Prestatorul este persoana împuternicită de operator pentru datele clienților și vizitatorilor Clientului. Termenii nedefiniți aici au înțelesul din Termenii de serviciu Synpleo.

1. Datele prelucrate

Serviciu	Persoane vizate	Date
Website	vizitatorii site-ului	date trimise prin formulare (nume, email, telefon, mesaj), adresa IP sub formă de hash, date tehnice anti-abuz
Asistent AI	vizitatorii care folosesc chatul	mesajele conversației, datele de contact lăsate în conversație
Booking	clienții Clientului	nume, email, telefon, serviciul ales, data și ora, istoricul rezervărilor
Abonamente (Memberships)	membrii Clientului	nume, email, abonament, cod QR, istoricul check-in-urilor

Datele reprezentanților și utilizatorilor contului Clientului nu fac obiectul acestui DPA; Prestatorul le prelucrează în calitate de operator (Termenii de serviciu, art. 12.1).

2. Scop și durată

2.1. Prestatorul prelucrează datele doar pentru prestarea serviciilor și doar pe baza instrucțiunilor documentate ale Clientului, inclusiv în ceea ce privește transferurile în afara Spațiului Economic European, cu excepția cazului în care dreptul Uniunii sau al unui stat membru impune altfel; în acest caz, Prestatorul informează Clientul înainte de prelucrare, cu excepția cazului în care legea respectivă interzice acest lucru. Contractul și setările făcute de Client în platformă constituie aceste instrucțiuni.

2.2. Prestatorul nu vinde datele și nu le folosește în scopuri proprii, inclusiv pentru antrenarea modelelor AI.

2.3. Prelucrarea durează pe toată durata Contractului. După încetare, Clientul își poate exporta datele timp de 30 de zile. Prestatorul șterge apoi datele în 30 de zile, cu excepția celor pe care trebuie să le păstreze potrivit legii (de exemplu, facturile).

3. Obligațiile Prestatorului

Prestatorul:

- informează imediat Clientul dacă, în opinia sa, o instrucțiune încalcă GDPR sau alte dispoziții ale Uniunii ori ale unui stat membru privind protecția datelor;
- asigură confidențialitatea persoanelor care au acces la date;

- aplică măsuri de securitate adecvate conform art. 32 GDPR: separarea datelor fiecărui client, conexiuni criptate (HTTPS), acces pe bază de roluri, protecție anti-abuz, backup-uri;
- notifică Clientul în 48 de ore de la momentul în care ia cunoștință de o încălcare a securității datelor cu caracter personal, cu informațiile de care Clientul are nevoie pentru a-și îndeplini obligațiile conform art. 33 și 34 GDPR;
- sprijină Clientul în asigurarea respectării art. 32–36 GDPR (securitatea prelucrării, notificarea încălcărilor, evaluarea impactului asupra protecției datelor și consultarea prealabilă), ținând seama de natura prelucrării și de informațiile aflate la dispoziția Prestatorului;
- sprijină Clientul în soluționarea cererilor persoanelor vizate (acces, rectificare, ștergere), în măsura în care Clientul nu le poate gestiona singur în platformă;
- pune la dispoziție toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea art. 28 GDPR și permite și contribuie la audituri, inclusiv inspecții, efectuate de Client sau de un auditor mandatat de acesta, după cum urmează:
  - auditurile se fac în primul rând prin chestionar scris, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile;
  - o inspecție poate avea loc doar dacă răspunsul la chestionar nu este suficient pentru a demonstra conformitatea, după o încălcare a securității datelor sau la cererea unei autorități de supraveghere;
  - inspecțiile au loc cel mult o dată pe an (cu excepția situației de după o încălcare a securității sau a cererii unei autorități), în timpul programului de lucru, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile, sub obligație de confidențialitate și pe costul Clientului.

4. Obligațiile Clientului

Clientul:

- are un temei legal pentru datele colectate prin servicii;
- își informează vizitatorii și clienții prin propria politică de confidențialitate, inclusiv cu privire la folosirea platformei Synpleo și a asistentului AI;
- nu încarcă categorii speciale de date (art. 9 GDPR) fără acordul scris al Prestatorului.

5. Sub-împuterniciți

5.1. Clientul acordă Prestatorului o autorizare generală de a folosi sub-împuterniciți din categoriile enumerate pe pagina Sub-împuterniciți (https://synpleo.com/ro/legal/subprocessors).

5.2. Prestatorul notifică Clientul pe email cu cel puțin 30 de zile înainte de a adăuga sau înlocui orice sub-împuternicit ori de a muta datele în altă țară, indicând numele, categoria și locația datelor sub-împuternicitului. Clientul se poate opune, din motive rezonabile legate de protecția datelor, în acest termen. Dacă nu se găsește o soluție, Clientul poate rezilia Contractul fără penalități și primește restituirea proporțională a sumelor plătite în avans pentru perioada de după încetare.

5.3. Prestatorul impune sub-împuterniciților obligații de protecție a datelor cel puțin echivalente cu cele din acest DPA.

5.4. Lista nominală a sub-împuterniciților se comunică Clientului la cerere scrisă. Lista și notificările conform art. 5.2 sunt informații confidențiale în sensul art. 10 din Termenii de serviciu.

6. Locația datelor

Datele sunt găzduite în principal în centre de date din Uniunea Europeană. Unii sub-împuterniciți (de exemplu, serviciile AI și livrarea de conținut) pot prelucra date în afara Spațiului Economic European. În acest caz, Prestatorul se asigură că există garanțiile cerute de GDPR (o decizie privind caracterul adecvat, inclusiv Cadrul UE-SUA privind protecția datelor, sau clauze contractuale standard).

7. Răspundere și prioritate

7.1. Răspunderea în temeiul acestui DPA este supusă art. 9 din Termenii de serviciu.

7.2. În materie de protecție a datelor, acest DPA prevalează asupra Termenilor de serviciu.

7.3. Acest DPA este publicat în limbile engleză și română. În caz de neconcordanță, prevalează versiunea în limba engleză.