

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

Ultima actualizare: **01.02.2026**

POLITICA DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL (GDPR)

1. CINE SUNTEM ȘI CUI SE ADRESEAZĂ ACEASTĂ POLITICĂ

Această Politică de Confidențialitate explică modul în care **SMART HOME VIBES S.R.L.** (denumită în continuare „Societatea”, „Noi” sau „Operatorul”), cu sediul în București, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/17150/2022, având CUI 46798556, prelucrează datele dumneavoastră.

Această politică se aplică interacțiunilor cu platformele noastre: **mesteracasa.ro**, **renovamacasa.ro** și **construimacasa.ro** (denumite colectiv „Website-urile”), precum și interacțiunilor pe paginile noastre de Social Media, prin e-mail, WhatsApp sau telefon.

Atenție privind vârsta: Serviciile noastre se adresează exclusiv persoanelor majore. Utilizarea platformelor și solicitarea serviciilor de către persoane sub 18 ani este strict interzisă. Dacă identificăm date ale minorilor, acestea vor fi șterse imediat.

2. CE DATE COLECTĂM, ÎN CE SCOP ȘI PE CE TEMEI LEGAL

Colectăm datele dumneavoastră în mod transparent, strict pentru a vă putea oferi serviciile solicitate:

A. Navigarea pe Website-uri (Vizitatori)

- **Date prelucrate:** Adresa IP, tipul de browser, paginile accesate, sursa traficului.
- **Scop:** Asigurarea securității cibernetice și funcționarea optimă a site-ului.
- **Temei legal:** Interesul nostru legitim (Art. 6 alin. 1 lit. f din GDPR).

B. Transmiterea unei cereri de ofertă sau solicitarea unei intervenții

- **Date prelucrate:** Nume, prenume, telefon, e-mail, adresa locației (pentru intervenție/șantier), detalii tehnice despre lucrare/defecțiune.
- **Scop:** Preluarea cererii, dispecerizarea echipelor și emiterea devizului/facturii.
- **Temei legal:** Executarea unor demersuri precontractuale sau a contractului (Art. 6 alin. 1 lit. b din GDPR).

C. Comunicarea telefonică (Înregistrarea Apelurilor)

- **Date prelucrate:** Numărul de telefon și **vocea dumneavoastră** (prin înregistrarea convorbirii).
- **Scop:** Îmbunătățirea calității serviciilor dispeceratului nostru, probarea solicitărilor de urgență și soluționarea eventualelor reclamații.
- **Temei legal:** Consimțământul dumneavoastră (Art. 6 alin. 1 lit. a din GDPR). *Vă exprimăm acest acord continuând apelul după ascultarea mesajului robotizat inițial. Dacă nu sunteți de acord, puteți închide apelul și ne puteți contacta în scris pe WhatsApp sau e-mail.*

D. Marketing și Comunicări Comerciale

- **Date prelucrate:** Adresa de e-mail, numărul de telefon.
- **Scop:** Transmiterea de oferte (ex: Abonamente de Mentenanță), ghiduri PDF sau reduceri.
- **Temei legal:** Consimțământul dumneavoastră explicit (Art. 6 alin. 1 lit. a din GDPR), pe care îl puteți retrage oricând prin opțiunea de „Dezabonare”.

3. UTILIZAREA PAGINILOR DE FACEBOOK ȘI INSTAGRAM

Când interacționați cu paginile noastre oficiale de pe rețelele sociale (Meta Platforms Ireland Limited), acționăm ca **Operatori Asociați** împreună cu rețeaua socială.

- **Ce vedem noi:** Când ne lăsați un mesaj, un comentariu sau apreciați o postare, avem acces la profilul dumneavoastră public și la conținutul mesajului. Folosim aceste date exclusiv pentru a vă răspunde și a gestiona relația cu clienții.
- **Ce date statistice primim:** Meta (Facebook/Instagram) prelucrează datele dumneavoastră de utilizator și ne furnizează statistici anonimizate (agregate) despre eficiența paginilor noastre: numărul de afișări, date demografice generale (vârstă, oraș), interacțiuni cu postările (click-uri).
- Nu extragem datele dumneavoastră din rețelele sociale pentru a vă trimite mesaje publicitare nesolicitate.

4. CUI TRANSMITEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ (DESTINATARI)

Pentru a executa serviciile cerute și a ne proteja afacerea, transmitem datele dumneavoastră strict către următoarele categorii de parteneri, sub acorduri stricte de confidențialitate:

- **Meșterii, Echipele de Execuție și Constructorii Colaboratori:** Persoane Fizice Autorizate (PFA) sau societăți (SRL) partenere care se deplasează efectiv la adresa dumneavoastră. Le transmitem doar numele, telefonul, adresa și detaliile defecțiunii.
- **Furnizori de Servicii IT:** Companiile care ne asigură găzduirea site-urilor, sistemele de CRM și e-mail marketing.
- **Consultanți Externi și Avocați:** În situația în care suntem implicați în litigii sau dispute.
- **Agenții de Colectare a Creanțelor:** În cazul neplății facturilor pentru serviciile prestate, ne rezervăm dreptul de a transmite datele dumneavoastră de identificare (inclusiv contractul/devizul) către entități specializate în recuperarea debitelor.
- **Autorități Publice:** Dacă legea ne impune acest lucru (ex: ANAF).

Nu transferăm datele dumneavoastră în afara Spațiului Economic European (SEE).

5. CÂT TIMP PĂSTRĂM DATELE

- **Datele financiar-contabile (facturi, devize, contracte):** Vor fi păstrate timp de **5 ani** calculați de la data de 1 iulie a anului următor încheierii exercițiului financiar în care au fost întocmite, conform legislației contabile actualizate.
- **Înregistrările apelurilor telefonice:** Sunt păstrate pentru o perioadă de maximum 30 de zile, cu excepția cazului în care sunt necesare pentru investigarea unei reclamații specifice.
- **Datele pentru marketing:** Până la retragerea consimțământului (dezabonare).

6. CUM VĂ PROTEJĂM DATELE

Aplicăm măsuri tehnice de ultimă generație: conexiuni criptate SSL pe toate cele 3 domenii, acces parolat și securizat în baza noastră de date (CRM) și instruirea periodică a personalului și a meșterilor parteneri privind interdicția de a folosi datele clienților în scopuri personale.

7. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ

Conform GDPR, beneficiați de următoarele drepturi asupra datelor dumneavoastră:

1. **Dreptul de acces** (să aflați ce date deținem).
2. **Dreptul la rectificare** (corectarea datelor greșite).

3. **Dreptul la ștergere** („dreptul de a fi uitat” - aplicabil când nu avem o obligație legală de a păstra datele).
4. **Dreptul la restricționarea prelucrării.**
5. **Dreptul la portabilitatea datelor.**
6. **Dreptul de a vă opune prelucrării** (mai ales pentru marketing direct).
7. **Dreptul de a retrage consimțământul.**

Pentru a exercita aceste drepturi, ne puteți contacta direct prin e-mail la:
[contact@mesteracasa.ro] sau la numărul de dispecerat: **0750 432 137**.

Dacă sunteți nemulțumit de modul în care v-am soluționat cererea, aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP - www.dataprotection.ro) sau de a vă adresa instanțelor competente.