

# POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE ȘI DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

*Clinica stomatologică Bellodent*

<b>Operator de date cu caracter personal</b>	Societatea cu Răspundere Limitată „SERIODENT” („SERIODENT” S.R.L.)
<b>Denumire comercială</b>	Bellodent (clinică stomatologică)
<b>IDNO / cod fiscal</b>	1015600028308
<b>Sediul social</b>	MD-2070, șos. Hâncești 212, ap. 30, mun. Chișinău, Republica Moldova
<b>Adresa clinicii</b>	șos. Hîncești 55/6, mun. Chișinău, Republica Moldova
<b>Administrator</b>	Mamaliga Oleg
<b>Telefon de contact</b>	+373 79 591 848
<b>E-mail de contact</b>	office@bellodent.md
<b>Pagină web</b>	www.bellodent.md
<b>Persoană responsabilă cu protecția datelor</b>	Mamaliga Oleg, Administrator — e-mail: office@bellodent.md
<b>Data ultimei actualizări</b>	08.05.2026
<b>Versiune document</b>	1.0

## 1. Preambul

Societatea cu Răspundere Limitată „SERIODENT” (denumită în continuare „Operatorul”, „Clinica” sau „Bellodent”), în calitate de furnizor de servicii medicale stomatologice, acordă o importanță deosebită protecției vieții private a pacienților, vizitatorilor, angajaților și partenerilor săi.

Prezenta Politică de confidențialitate descrie modul în care colectăm, utilizăm, stocăm, dezvăluim și protejăm datele cu caracter personal, inclusiv categoriile speciale de date privind sănătatea, în conformitate cu legislația Republicii Moldova și cu cele mai bune practici internaționale în domeniu.

Prin completarea formularelor noastre, prin solicitarea unei programări sau prin beneficierea de serviciile noastre, persoana vizată confirmă că a luat cunoștință de prezenta Politică.

## 2. Cadrul legal aplicabil

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Operator se realizează în temeiul și cu respectarea, în principal, a următoarelor acte normative:

- Legea Republicii Moldova nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea Republicii Moldova nr. 263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr. 411 din 28.03.1995 ocrotirii sănătății;
- Legea Republicii Moldova nr. 264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Legea Republicii Moldova nr. 1585 din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală;
- Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003;
- Codul fiscal al Republicii Moldova nr. 1163/1997 și Legea contabilității nr. 287/2017;
- Hotărârile, instrucțiunile și recomandările Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP);
- În măsura aplicabilității extrateritoriale, Regulamentul (UE) 2016/679 — Regulamentul general privind protecția datelor („GDPR”).

### 3. Definiții

În cuprinsul prezentei Politici, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- **Date cu caracter personal** — orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal).
- **Categorii speciale de date** — datele privind originea rasială sau etnică, convingerile politice, religioase ori filozofice, apartenența socială, datele privind sănătatea, viața sexuală, antecedentele penale ori condamnările administrative.
- **Date privind sănătatea** — orice informație referitoare la starea fizică sau psihică a persoanei vizate, inclusiv informații despre serviciile medicale acordate, care dezvăluie informații despre starea de sănătate a acesteia.
- **Prelucrare** — orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal, cu sau fără utilizarea mijloacelor automatizate (colectare, înregistrare, organizare, stocare, modificare, consultare, utilizare, dezvăluire, transfer, blocare, ștergere, distrugere).
- **Operator** — persoana juridică ce stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal — în prezentul caz, „SERIODENT” S.R.L.
- **Persoană împuternicită de operator** — persoana fizică sau juridică ce prelucrează date pe seama Operatorului, în baza unui contract.
- **Subiect al datelor (persoană vizată)** — persoana fizică ale cărei date sunt prelucrate (pacient, însoțitor, vizitator al website-ului, candidat, salariat, partener contractual etc.).
- **Consimțământ** — manifestarea de voință liberă, expresă, specifică, informată și neechivocă a persoanei vizate, prin care aceasta acceptă prelucrarea datelor sale.

## 4. Categoriile de date prelucrate

În funcție de raportul concret cu Clinica, Operatorul poate prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

### 4.1. Date de identificare și de contact

- numele, prenumele, patronimicul;
- IDNP / numărul actului de identitate, seria și numărul actului;
- data și locul nașterii, sexul, cetățenia;
- adresa de domiciliu / reședință;
- numărul de telefon, adresa de e-mail;
- în cazul minorilor — datele reprezentantului legal (părinte/tutore).

### 4.2. Date privind sănătatea (categorii speciale)

- antecedente medicale, anamneza, alergii, tratamente urmate, medicație curentă;
- diagnostic stomatologic, plan de tratament, manopere efectuate;
- imagini radiologice (RVG, OPG, CBCT), fotografiile intra-/extraorale;
- amprente, modele de studiu, date privind lucrările protetice;
- rezultate ale investigațiilor de laborator, scrisori medicale primite/emise.

### 4.3. Date financiare și de facturare

- istoricul plăților, sumele achitate, modalitatea de plată;
- date privind eventualele asigurări (CNAM sau asigurări private) și polița aferentă;
- date necesare emiterii bonurilor fiscale și facturilor.

### 4.4. Date privind interacțiunea cu Clinica

- istoricul programărilor (date, ore, medic, cabinet, statut);
- corespondența cu Clinica (apeluri telefonice, mesaje SMS, mesaje pe canale de mesagerie, e-mailuri);
- feedback, reclamații, recenzii, răspunsuri la chestionare de satisfacție.

### 4.5. Date colectate prin sistemele de supraveghere video

În incinta Clinicii pot fi instalate sisteme de supraveghere video (CCTV) cu scop de securitate a persoanelor și a bunurilor. Imaginile sunt stocate o perioadă limitată, conform punctului 9 din prezenta Politică, și pot fi vizualizate exclusiv de personalul autorizat sau, la cerere, de autoritățile competente.

### 4.6. Date tehnice (website și sisteme online)

- adresa IP, identificatori de dispozitiv, tipul browserului și sistemului de operare;
- paginile vizitate, durata vizitei, sursa accesării;

- cookie-uri și tehnologii similare (a se vedea secțiunea 12).

#### 4.7. Date privind candidații și salariații

În procesele de recrutare și de gestiune a resurselor umane, Operatorul prelucrează datele din CV-uri, scrisori de motivație, copii ale actelor de studii, contracte individuale de muncă și documente conexe, conform Codului Muncii și legislației speciale.

### 5. Scopurile prelucrării și temeiurile juridice

Operatorul prelucrează datele cu caracter personal exclusiv pentru scopuri determinate, explicite și legitime, după cum urmează:

Scopul prelucrării	Temeiul juridic
Acordarea serviciilor medicale stomatologice (consultații, tratamente, intervenții, urmărirea evoluției)	Executarea contractului de prestări servicii medicale; obligație legală (Legea nr. 263/2005); ocrotirea intereselor vitale ale pacientului; consimțământ explicit pentru categoriile speciale de date privind sănătatea
Programarea și gestionarea consultațiilor; transmiterea de notificări privind programările	Executarea contractului; interesul legitim al Operatorului în desfășurarea eficientă a activității
Întocmirea și păstrarea fișei medicale (dosarului pacientului)	Obligație legală; exercitarea profesiei de medic
Facturare, încasări, evidență contabilă și fiscală	Obligație legală (Legea contabilității, Codul fiscal)
Decontări cu CNAM sau cu asigurători privați	Executarea contractului; obligație legală
Comunicări de marketing direct (oferte, promoții, newsletter)	Consimțământul expres și revocabil al persoanei vizate
Soluționarea reclamațiilor, întrebărilor și solicitărilor	Interes legitim; executarea contractului; obligație legală
Apărarea drepturilor și intereselor în justiție și în fața autorităților	Interes legitim; obligație legală
Asigurarea securității persoanelor și bunurilor (CCTV, control acces)	Interes legitim
Recrutare și gestionarea raporturilor de muncă	Demersuri precontractuale; executarea contractului de muncă; obligație legală (Codul Muncii)
Îmbunătățirea calității serviciilor (chestionare, recenzii, statistici interne anonimizate)	Consimțământ; interes legitim

### 6. Sursele datelor

Datele cu caracter personal sunt obținute, în principal, direct de la persoana vizată — la programare, la prima vizită (prin completarea fișei pacientului și a anamnezei), pe parcursul tratamentului și prin interacțiunile ulterioare cu Clinica.

În anumite situații, datele pot fi obținute și din alte surse legitime: de la reprezentantul legal al pacientului minor sau incapabil; de la medicul de familie sau alte unități medicale care au făcut o trimitere; de la asiguratorii; din registre publice; din corespondența purtată de persoana vizată cu Clinica.

## 7. Destinatarul datelor

Datele cu caracter personal pot fi dezvăluite, cu respectarea principiului minimizării și exclusiv în scopurile descrise mai sus, următoarelor categorii de destinatari:

- personalul autorizat al Operatorului (medici stomatologi, asistenți medicali, recepție, conducere, contabilitate), strict în limitele atribuțiilor de serviciu și cu respectarea obligației de confidențialitate;
- alți medici sau specialiști implicați în planul de tratament (de exemplu, în cazul trimiterilor către specialiști externi sau către laboratoare de tehnică dentară);
- laboratoare de analize medicale și laboratoare de tehnică dentară, în vederea efectuării investigațiilor și lucrărilor protetice;
- Compania Națională de Asigurări în Medicină (CNAM) și/sau companiile de asigurări private, în condițiile legii și ale poliței aplicabile;
- autorități și instituții publice (Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Serviciul Fiscal de Stat, instanțe de judecată, organe de urmărire penală, CNPDCP) — atunci când există o obligație legală sau o solicitare întemeiată legal;
- persoane împuternicite de Operator (furnizori de servicii IT și de cloud, furnizorul sistemului de evidență a pacienților și de programări, furnizorul de servicii de telefonie / SMS / e-mail marketing, contabilitate externă, consultanți juridici, auditori), care prelucrează date pe seama și în baza instrucțiunilor scrise ale Operatorului, sub un acord de prelucrare a datelor;
- în mod specific, Clinica utilizează platforma de gestiune a pacienților și a programărilor Altegio, în calitate de persoană împuternicită, pe baza unui contract care reglementează inclusiv aspectele de protecție a datelor;
- terți, exclusiv cu consimțământul prealabil al persoanei vizate (de exemplu, transmiterea unei scrisori medicale către un medic de familie indicat de pacient).

Operatorul nu vinde și nu comercializează datele cu caracter personal.

## 8. Transferul transfrontalier de date

Operatorul depune toate eforturile pentru a stoca datele pe servere situate pe teritoriul Republicii Moldova sau în state care asigură un nivel adecvat de protecție.

În măsura în care, pentru anumite servicii (de exemplu, servicii de cloud, e-mail, mesagerie sau platforme de tip CRM), datele sunt transferate în alte state, Operatorul se asigură că transferul are loc:

- către state recunoscute ca asigurând un nivel adecvat de protecție, conform deciziilor CNPDCP / Comisiei Europene; sau
- în baza unor garanții corespunzătoare (clauze contractuale standard, reguli corporatiste obligatorii); sau
- în baza consimțământului explicit al persoanei vizate, după informarea acesteia cu privire la riscurile transferului.

Lista actualizată a furnizorilor și a țărilor de destinație poate fi obținută la cerere.

## 9. Durata de stocare a datelor

Datele cu caracter personal sunt păstrate pe durata strict necesară atingerii scopurilor pentru care au fost colectate, cu respectarea termenelor minime și maxime impuse de legislație, după cum urmează:

- **Fișa medicală a pacientului și documentația medicală conexă:** pe durata relației medicale și ulterior, pentru perioada prevăzută de actele normative aplicabile în domeniul sănătății și de actele de reglementare emise de Ministerul Sănătății.
- **Documentele financiar-contabile (facturi, bonuri, registre):** pe durata prevăzută de Legea contabilității și de Codul fiscal — de regulă, cel puțin 5 (cinci) ani de la încheierea exercițiului financiar; documentele privind salarizarea — 75 (șaptezeci și cinci) de ani.
- **Date prelucrate în scop de marketing direct:** până la retragerea consimțământului sau până la opoziția persoanei vizate, dar nu mai mult de [3] ani de la ultima interacțiune.
- **Înregistrări video CCTV:** maximum [30] de zile, cu excepția cazurilor în care înregistrările sunt necesare pentru investigarea unui incident.
- **Date privind candidații nereținuți:** maximum [12] luni de la finalizarea procesului de recrutare, în vederea unor eventuale oportunități viitoare; ulterior, datele se șterg sau se anonimizează.
- **Date prelucrate în temeiul interesului legitim sau al unei obligații legale:** pe durata existenței temeiului respectiv, prelungită cu termenele de prescripție aplicabile.

La expirarea termenelor de stocare, datele sunt șterse, distruse sau anonimizate ireversibil, în mod securizat.

## 10. Drepturile persoanei vizate

În calitate de persoană vizată, beneficiați, conform Legii nr. 133/2011 și standardelor internaționale aplicabile, de următoarele drepturi:

- **Dreptul de informare** — de a primi informații clare cu privire la prelucrarea datelor dvs., inclusiv prin prezenta Politică.
- **Dreptul de acces** — de a obține confirmarea că datele dvs. sunt sau nu prelucrate, precum și o copie a acestora.
- **Dreptul la rectificare** — de a obține corectarea datelor inexacte sau completarea datelor incomplete.
- **Dreptul la ștergere („dreptul de a fi uitat”)** — de a obține ștergerea datelor dvs., în condițiile prevăzute de lege; dreptul nu este absolut și nu se aplică, de exemplu, atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei obligații legale (cum este păstrarea fișei medicale) sau pentru constatarea, exercitarea ori apărarea unui drept în justiție.
- **Dreptul la restricționarea prelucrării** — în situațiile prevăzute de lege (de exemplu, când contestați exactitatea datelor).
- **Dreptul la opoziție** — de a vă opune prelucrării bazate pe interesul legitim al Operatorului sau prelucrării în scop de marketing direct.
- **Dreptul la portabilitatea datelor** — de a primi datele furnizate într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și de a le transmite altui operator, atunci când prelucrarea se bazează pe consimțământ sau pe contract și se efectuează prin mijloace automatizate.
- **Dreptul de a vă retrage consimțământul** — în orice moment, atunci când prelucrarea se bazează pe consimțământ; retragerea nu afectează legalitatea prelucrărilor anterioare.
- **Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată**, inclusiv profilarea, care produce efecte juridice sau care vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Operatorul nu utilizează astfel de mecanisme decizionale automatizate.
- **Dreptul de a depune plângere** — la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP), Republica Moldova: str. Serghei Lazo nr. 48, Chișinău; tel.: +373 22 820 801; e-mail: centru@datepersonale.md; web: www.datepersonale.md. De asemenea, vă puteți adresa instanțelor de judecată competente.

Pentru exercitarea oricărui dintre drepturile de mai sus, ne puteți contacta prin canalele indicate la secțiunea 14. Solicitarea va fi soluționată în termenele prevăzute de lege, de regulă în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primire, termen care poate fi prelungit, atunci când este necesar, cu o motivare corespunzătoare.

În scopul protejării datelor dvs., Operatorul își rezervă dreptul de a solicita informații suplimentare necesare pentru identificarea solicitantului. Cererile vădit nefondate sau excesive pot fi refuzate sau pot fi tarifate, conform legii.

## 11. Măsurile tehnice și organizatorice de securitate

Operatorul implementează măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura un nivel de securitate corespunzător riscului, în special pentru a proteja datele împotriva distrugerii, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesării neautorizate. Printre aceste măsuri se numără:

- politici interne și proceduri scrise privind protecția datelor și confidențialitatea;
- instruirea periodică a personalului și asumarea unor obligații formale de confidențialitate;
- controlul strict al accesului fizic la spațiile în care se prelucrează date (cabinete, recepție, arhivă);
- controlul accesului logic la sistemele informatice (autentificare individuală, parole robuste, drepturi de acces minimal necesare, jurnalizarea accesărilor);
- utilizarea unor canale de comunicare criptate, copii de rezervă regulate și protecție antimalware;
- selectarea atentă a persoanelor împuternicite și încheierea cu acestea a unor contracte care includ obligații de protecție a datelor;
- proceduri de gestionare a incidentelor de securitate și de notificare către CNPDCP, atunci când este cazul.

Cu toate acestea, niciun sistem de securitate nu este absolut. În cazul producerii unui incident care prezintă un risc pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate, Operatorul va notifica CNPDCP și, dacă este cazul, persoanele vizate, conform legii.

## 12. Politica privind cookie-urile

În măsura în care interacționați cu Clinica prin intermediul website-ului oficial, acesta poate utiliza cookie-uri și tehnologii similare:

- **Cookie-uri strict necesare** — asigură funcționarea website-ului; nu pot fi dezactivate.
- **Cookie-uri funcționale** — memorează preferințele utilizatorului (limbă, regiune).
- **Cookie-uri analitice** — permit analiza traficului și îmbunătățirea conținutului; sunt instalate doar cu consimțământul dvs.
- **Cookie-uri de marketing** — pot fi utilizate pentru afișarea de mesaje relevante; sunt instalate doar cu consimțământul dvs.

Puteți gestiona preferințele privind cookie-urile prin bannerul afișat la prima vizită și prin setările browserului dvs. Dezactivarea anumitor cookie-uri poate afecta funcționalitatea website-ului.

## 13. Prelucrarea datelor minorilor

Serviciile stomatologice pot fi acordate și pacienților minori. Pentru aceștia, datele cu caracter personal sunt prelucrate în baza consimțământului și în prezența reprezentantului legal (părinte, tutore, curator), în condițiile prevăzute de Legea nr. 263/2005 și de Codul Civil al Republicii Moldova. Operatorul aplică măsuri suplimentare de prudență la comunicarea informațiilor privind sănătatea minorilor.

## 14. Modalități de contact

Pentru orice întrebare, solicitare, sesizare sau exercitare a drepturilor prevăzute de prezenta Politică, ne puteți contacta utilizând următoarele date:

- **Operator:** „SERIODENT” S.R.L.
- **Adresa de corespondență:** șos. Hîncești 55/6, mun. Chișinău, Republica Moldova
- **Telefon:** +373 79 591 848
- **E-mail dedicat protecției datelor:** office@bellodent.md
- **Persoana responsabilă cu protecția datelor:** Mamaliga Oleg, Administrator

Vă recomandăm să formulați solicitările în scris, indicând clar dreptul exercitat și anexând, dacă este necesar, documente justificative.

## 15. Actualizarea Politicii

Prezenta Politică poate fi modificată periodic, în special pentru a reflecta evoluțiile legislative, organizatorice sau tehnologice. Versiunea actualizată va fi publicată pe website-ul Clinicii și/sau afișată la sediul acesteia, cu menționarea datei ultimei revizuirii. Atunci când modificările sunt semnificative, persoanele vizate vor fi informate prin canale corespunzătoare.

Recomandăm consultarea periodică a prezentei Politici pentru a fi la curent cu modul în care protejăm datele cu caracter personal.

## 16. Dispoziții finale

Prezenta Politică de confidențialitate intră în vigoare la data publicării și se aplică tuturor prelucrărilor de date cu caracter personal efectuate de către Operator de la această dată.

În cazul în care orice prevedere a prezentei Politici este sau devine, în tot sau în parte, invalidă sau inaplicabilă, celelalte prevederi rămân pe deplin în vigoare.

**Aprobat de:**  
Mamaliga Oleg, Administrator  
„SERIODENT” S.R.L.

Data: 13. mai 2026 Semnătura: \_\_\_\_\_ L.Ș.

