



CONTRACT

privind

Furnizarea Serviciului

“VOCE”

Nr. _____ / _____ .2019

PARȚILE:

Denumite:		"Furnizor"	"Utilizator/Client"	
Nume entitate juridica	CARO NETWORK SRL	Nume entitate juridica		
Strada	Str. Avram Iancu, nr. 22, sector 2	Oras / Strada		
Cod postal	024015	Cod postal		
Tara	România	Tara		
Nr. înmatriculare Registrul Comerțului	J40/21801/2004	Nr. înmatriculare Registrul Comerțului		
Cod Fiscal	RO17072761	Cod Fiscal		
Nr. Cont, Banca	Cod IBAN RO37BTRLRONCRT0327900701 BANCA TRANSILVANIA	Nr. Cont, Banca		
Director	Andrei Bucur	Reprezentant autorizat		

ÎNTRUCĂȚ:

- (A) Utilizatorul dorește sa-i fie furnizat Serviciul **"VOCE"**, așa cum este el descris în Anexa A, în condițiile prezentului Contract de Prestări Servicii (**"Contractul"**);
- (B) Furnizorul dorește sa furnizeze acest Serviciu în conformitate cu prezentul Contract;
- (C) Contractul a fost pus la dispoziția Utilizatorului înainte de semnarea sa, pentru o perioadă de timp suficientă unei depline înțelegeri a conținutului și efectelor acestuia.

CONVIN după cum urmează:

Articolul 1 Definiții și interpretare

1.1 În Continuarea prezentului document, precum și în toate celelalte documente contractuale la care se face referire în acesta, următoarele cuvinte și expresii vor avea următorul înțeles:

Contract	contract de prestări servicii încheiat între Furnizor și Utilizator pentru livrarea Serviciului "VOCE", conținând detaliile tehnice, comerciale și procedurale ale Serviciului ;
Furnizorul	Entitatea juridică CARO NETWORK SRL, identificată în Contract;
Locații	Sediul (sediile) Utilizatorului unde urmează a fi furnizat Serviciul;
Parte/Parti	Utilizatorul și/sau Furnizorul sunt în funcție de context;
Serviciul	Serviciul "VOCE"; Prin intermediul Serviciului ClickPhone, CARO Network furnizează servicii de telefonie care folosesc tehnologia VoIP pentru oferirea de convorbiri locale, de lungă distanță și internaționale la nivelul de performanță specific clasei 0 de calitate a serviciilor astfel cum aceasta este reglementată prin prevederile legale în vigoare și astfel cum este detaliată în art. 7 din prezentul Contract. CARO Network își rezervă dreptul de a modifica, cu respectarea procedurilor și prevederilor legale în vigoare, conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit ca urmare a necesităților de exploatare sau de organizare a Serviciului, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate
Utilizator	Beneficiarul Serviciului furnizat de Furnizor, după cum este acesta identificat în prezentul Contract.

1.2 În interpretarea Contractului, cu excepția cazurilor când din context reiese altfel, referirile la singular vor include și pluralul și vice-versa, iar referirile la un gen vor include și celelalte genuri.

1.3 Orice Anexă la Contract va fi parte integrantă a Contractului și va intra în vigoare astfel cum se stipulează în Contract și orice referire la Contract va fi inclusiv la Anexele sale astfel cum sunt modificate și convenite periodic, în scris, între Furnizor și Utilizator.

1.4 Titlurile articolelor din Contract au doar scopul de a înlesni citirea și nu vor afecta interpretarea acestora.

1.5 Orice sumă menționată de Contract nu include TVA.

Articolul 2 Obiectul Contractului

2.1. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea către Utilizator a Serviciului de Voce, care să permită Utilizatorului efectuarea și recepționarea de apeluri telefonice naționale și internaționale, către și dinspre rețelele de telefonie cu care Furnizorul are contracte de interconectare în vigoare, precum și asigurarea funcționării acestui Serviciu.

2.2. Serviciul este oferit folosind infrastructura internet și numerotația proprie a Furnizorului.

Articolul 3 Relatia contractuala dintre Parti

- 3.1. Semnarea Contractului nu implica stabilirea unui raport comercial de natura exclusiva intre Furnizor si Utilizator.
- 3.2. Utilizatorul accepta si este de acord sa nu i se acorde nici un drept de utilizare a nici unui element din instalatii, din facilitatile de functionare sau din alta infrastructura folosite sau puse la dispozitie de Furnizor pentru furnizarea Serviciului, altul decat dreptul de utilizare a acestuia, asa cum este acesta descris in Contract. Utilizatorul nu va primi nici un drept sau titlu cu privire la retea sau in nici o parte din retea, instalatii sau echipament detinuta sau utilizata de Furnizor pentru a oferi Serviciul. Toate echipamentele proprietate a Furnizorului, necesare folosirii Serviciului de catre Utilizator, care vor fi date spre folosinta acestuia din urma vor face obiectul unor contracte de comodat sau inchiriere, dupa cum Furnizorul va considera necesar.

Articolul 4 TAXAREA SERVICIULUI

	Taxa nerecurenta (instalare) ¹	Taxa recurenta (Abonament lunar)	Moneda

Articolul 5 Instalarea si furnizarea Serviciului

- 5.1. Părțile convin ca dată începerii furnizării Serviciului: _____. Utilizatorul va oferi conditii optime pentru furnizarea Serviciului la data limita specificata in Contract. Furnizorul va avea dreptul sa refuze finalizarea lucrarilor daca aceasta conditie nu este indeplinita. Utilizatorul va raspunde de mentinerea Locatiei in conditii optime, de respectarea protectiei muncii, a prevenirii accidentelor, a regulamentelor de paza si protectie a incendiilor in timpul instalarii Serviciului.
- 5.2. Costurile de instalare a lucrarilor necesare in Locatii, precum si costurile celorlalte transformari solicitate de Utilizator dupa instalarea sau mutarea punctului de acces la Serviciu vor fi suportate de Utilizator.

Articolul 6 Durata Contractului

- 6.1. Prezentul Contract intră în vigoare la data semnării sale și, sub rezerva îndeplinirii condițiilor și termenilor stabiliți în continuare, va fi în vigoare pentru o perioada de timp de 1 (un) an de la data punerii în funcțiune a serviciului ("**Termen Inițial**").
- 6.2. În cazul în care nici una din Părți nu notifică în scris cealaltă Parte, cu 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Contractului, asupra faptului că dorește încetarea Contractului la expirarea Termenului Initial și, implicit, a furnizării Serviciilor, prezentul Contract se va prelungi automat cu perioade de câte un an ("**Perioade de Extindere**"). De asemenea, Partile stabilesc ca in perioadele de extindere, Utilizatorul poate inceta unilateral contractul, printr-o notificare transmisa Furnizorului si cu respectarea unui termen de preaviz de 10 zile lucratoare inainte de a produce efecte.
- 6.3. Pentru întreaga durată a Contractului Părțile convin să nu denunțe Contractul, în caz contrar aplicându-se în mod automat prevederile Art. 14.3 ale prezentului contract.

Articolul 7 Taxe, Tarife si modalitati de plata

- 7.1. Urmatoarele principii de facturare se vor aplica Serviciului:
 - 7.1.1. Taxele nerecurente aplicabile se vor factura de catre Furnizor in avans fata de data furnizarii Serviciului, furnizarea Serviciului fiind conditionata de plata acestor taxe; termenul de plata al acestor taxe va fi de 5 (cinci) zile lucratoare calculate de la data semnarii Contractului;

¹ Nici unul din prețurile fixate nu includ TVA și nici alte taxe comerciale sau similare aplicabile.

- 7.1.2. Taxele recurente aplicabile – numite si „abonament” – se vor factura lunar pe data de intai ale lunii pentru serviciile din luna precedenta
- 7.1.3. Taxele aplicabile in functie de gradul de utilizare („consum”) se vor factura lunar retroactiv, pentru luna precedenta.
- 7.1.4. Furnizorul isi rezerva dreptul de a factura in orice moment catre Utilizator orice suma estimata pe baza consumului de pana la acea data a lunii (pentru a se asigura de plata integrala a serviciilor prestate). Factura va avea termen scadent 10 zile lucratoare de la data emiterii. In cazul in care Utilizatorul nu transmite confirmarea platii catre Furnizor in termen de 10 zile lucratoare de la data emiterii facturii, Furnizorul isi rezerva dreptul de a suspenda prestarea serviciilor catre Utilizator pana la momentul efectuarii platii.
- 7.2. Tarifele pentru Serviciu sunt cele prevazute in lista de tarife pe minut ce se gaseste online pe www.clickphone.ro ce constituie Anexa B la prezentul Contract. CARO Network va taxa Utilizatorul pentru Serviciul furnizat in conformitate cu aceasta lista de tarife.
 - 7.2.1. Serviciul acorda acces gratuit fara informatii referitoare la localizarea apelantului catre Numarul Unic de Urgenta 112. De asemenea, apelurile catre Tel Verde Romania sunt gratuite.
 - 7.2.2. Alte apeluri catre numere scurte aferente serviciilor de interes national/local sunt taxate in functie de destinatia lor conform Anexei B.
- 7.3. Taxarea Utilizatorului de către CARO NETWORK se va realiza pe baza datelor înregistrate în sistemul său. Taxa pentru fiecare convorbire se va calcula pe baza duratei acesteia, astfel:
 - 7.3.1. Trafic telefonic national spre orice retea nationala de telefonie fixa sau mobila este taxabil per secunda dupa primul minut de convorbire.
 - 7.3.2. Trafic telefonic international spre orice retea internationala de telefonie fixa sau mobila este taxabil per secunda dupa primul minut de convorbire.
- 7.4. Traficul telefonic lunar, catre orice destinatie – nationala sau internationala – a carui valoare este egala cu Totalul taxelor de abonament pentru Trafic telefonic, achitate de Utilizator, se considera inclus in abonament si nu se taxeaza.
- 7.5. In situatiile in care Traficul telefonic lunar, realizat de Utilizator, are o valoare mai mica decit Totalul taxelor de abonament, achitate de Utilizator, diferenta de valoare rezultata nu se reporteaza.
- 7.6. Tarifele pentru Serviciu sunt exprimate in moneda europeana EURO. Facturile vor fi emise in Lei iar Utilizatorul va plati toate taxele aplicabile pentru Serviciu catre Furnizor in termen de **zece (10) zile calendaristice de la data facturarii (factura se trimite automat pe e-mail la emitere)**, in Lei, la rata oficiala de schimb Leu/EUR comunicat de BNR, valabila pentru data emiterii facturii, prin transferarea sumelor facturate in contul bancar indicat in factura.
- 7.7. In cazul in care Utilizatorul nu plateste factura în termenul prevăzut mai sus la Art. 7.6, Furnizorul isi rezerva dreptul de a percepe (i) penalitati de zero virgula unu la suta (0.1%) pe zi de intarziere pentru toate sumele facturate care raman neplatite (penalitati nu pot depasi debitul) dupa aceasta perioada de zece (10) de zile calendaristice, (ii) diferentele de curs valutar intre data scadentei si data platii efective, pentru evitarea riscului valutar, si (iii) costurile de incasare rezonabile care includ, dar fara a se limita la cheltuielile avocatiale rezonabile.
- 7.8. In cazul in care o intarziere in raport cu data la care Serviciul este livrat poate fi pusa in mod justificat pe seama actiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, a angajatilor acestuia sau a partilor terte utilizate de Utilizator sau pe seama utilizatorilor Utilizatorului, Furnizorul va putea factura taxele aplicabile incepand cu data calendaristica la care Serviciul ar fi putut fi livrat, daca aceasta intarziere nu ar fi intervenit.
- 7.9. In cazul oricaror modificari contractuale unilaterale (care nu au fost in prealabil negociate de ambele parti), Furnizorul va notifica Utilizatorul cu 30 (treizeci) de zile inainte, in scris, acesta din urma putand denunta contractul, fara plata de despagubiri, daca nu este de acord cu modificarea astfel notificata. In cazul unei modificari constand intr-o crestere a tarifelor pentru Servicii, Utilizatorul va informa Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in termen de **5 (cinci) zile lucratoare** de la primirea notificarii mentionata mai sus. In cazul in care Utilizatorul nu informeaza Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in termen de 5 (cinci) zile de la data primirii notificarii, modificarea va fi considerata acceptata tacit, cu precizarea ca tariful negociat ramane nemodificat pentru primele 12 luni contractuale. Daca Utilizatorul refuza sa accepte modificarea, Partile vor incepe imediat negocieri in privinta tarifelor pentru Servicii, ce urmeaza a fi taxate. Daca in urma acestor negocieri nu se ajunge la un acord in termen de 30 (treizeci) de zile de la data refuzului Utilizatorului, Furnizorul si/sau Utilizatorul vor/va avea dreptul sa denunte Contractul, fara nici o consecinta legala sau de alta natura. Pe toata durata notificarilor si negocierilor, tarifele Serviciilor raman la valorile anterior convenite. In cazul unei modificari constand intr-o reducere a tarifelor pentru Servicii, acestea vor fi considerate acceptate de Utilizator a priori.

- 7.10. Orice livrare suplimentara de Servicii solicitata de Utilizator va fi conditionata de (i) plata tuturor facturilor la zi, (ii) plata in avans a taxelor aferente sau, (iii) dupa optiunea Furnizorului, de orice alta metoda rezonabila pentru a se asigura de achitarea prompta a acestora.

Articolul 8 Calitatea Serviciului, garantii si raspunderi

- 8.1. CARO Network are organizat Serviciul de relatii cu Clientii/ Customer Services, care poate fi accesat de catre Client pentru a inainta sesizari, reclamatii si pentru a obtine suport tehnic cu privire la functionarea Serviciului sau informatii legate de tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii precum si orice alte aspecte implicate de furnizarea Serviciului ClickPhone. De asemenea, informatiile referitoare la Abonamente, preturile, tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii pot fi consultate si pe site-ul www.clickphone.ro sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obtinute de catre Client la cerere, prin furnizarea gratuita de CARO Network a unor materiale in forma tiparita sau in forma electronica daca se solicita astfel.

In vederea inaintarii si solutionarii unei reclamatii, Clientul va urma prevederile Procedurii de solutionare a reclamatilor primite de la clienti atasata prezentului Contract.

Serviciul de relatii cu Clientii poate fi accesat prin apelarea gratuita din reseaua ClickPhone a numarului de telefon +4 031 005 00 15, prin fax la +4 031 005 50 51 sau prin e-mail la adresa support@clickphone.ro

- 8.2. Calitatea Serviciilor ClickPhone corespunde nivelurilor calitative clasei 0 pentru asemenea servicii astfel cum aceasta este reglementata in Anexa nr. 4 din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Comunicatii privind impunerea unor cerinte minime pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice destinate publicului nr. 138/2002.
- 8.3. Prin raportare la prevederile art. 8.2 de mai sus, CARO Network asigura urmatoarele standarde de calitate in furnizarea Serviciului ClickPhone:

- Serviciul ClickPhone va fi furnizat 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana
- intarzierea de transfer IP – IPTD : max 100 ms
- variatia intarzierii IP – IPDV : max 50 ms
- rata de pierderi IP – IPLR : max 10^{-3}
- rata de eroare IP – IPER : max 10^{-4}

- 8.4. Furnizorul garanteaza dupa cum urmeaza:

8.4.1. In cazul unor defectiuni legate de Serviciile furnizate de Furnizor, aceasta va restabili furnizarea Serviciului pe cheltuiiala sa.

8.4.2. In cazul unor defectiuni aparute la echipamentele furnizate de Furnizor, acesta, dupa caz va:

- inlocui echipamentul defect; sau
- repara echipamentul defect;
- suporta costurile Administratore cu achizitionarea unui echipament nou functional si cu inlocuirea echipamentului; si
- suporta costurile care rezulta din repararea echipamentului defect.

8.4.3. Furnizorul nu va percepe taxe recurente pe Serviciu pentru timpul de nefunctionare, daca Furnizorul nu isi indeplineste obligatiile de garantare descrise mai sus din motive ce tin de controlul sau.(se va reduce factura cu cunsumul aferent zilelor de nefunctionalitate)

- 8.5. In cazul in care Utilizatorul solicita Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de Serviciu, care se dovedeste ca fiind cauzata de disfunctionalitati in reseaua sau echipamentul Utilizatorului, a Utilizatorilor acestuia sau a unei terte parti folosite de Utilizator, sau daca problema semnalata este cauzata de Utilizator, de Utilizatorii acestuia sau de o terta parte folosita de Utilizator, Furnizorul isi rezerva dreptul de a imputa Utilizatorului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate, cheltuielile fiind limitate la valoarea abonamentului lunar.

- 8.6. Utilizatorul nu va incerca sa modifice, sa transforme sau sa imbunatateasca Serviciul fara acordul scris prealabil din partea Furnizorului.

- 8.7. Furnizorul nu raspunde si nu este responsabil pentru orice ne-executare a Serviciului sau pentru orice alta degradare a Serviciului sau pentru orice intarziere in furnizarea acestuia, care:

8.7.1. poate fi atribuita actiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, angajatilor acestuia sau tertilor angajati de catre Utilizator;

8.7.2. poate fi atribuita lipsei protectiei echipamentelor si dispozitivelor de transmisie impotriva utilizatorilor neautorizati la Locatii;

- 8.7.3. nu poate fi abordata de Furnizor deoarece Utilizatorul refuza in mod nejustificat sa permita accesul la retea sau la echipamentul acesteia de instalare, testare sau reparare;
- 8.7.4. survine in orice perioada de intretinere planificata a retelei Furnizorului;
- 8.7.5. se datoreaza evenimentelor de Forta Majora dupa cum sunt acestea descrise in Art. 11 de mai jos;
- 8.7.6. sunt rezultatul unei suspendari dupa cum este aceasta descrisa in Art. 9 de mai jos.
- 8.8. Furnizorul poate fi contactat pentru orice problema tehnica sau de alta natura prin mijloacele stipulate in Anexa C cat si in Procedura privind Solutionarea Reclamatilor Utilizatorilor Finali aferente contractului.
- 8.9. CARO Network isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la anumite numere nationale sau internationale, in cazuri bine justificate, cum ar fi, nelimitat la, abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special. Restrictionarea este de la instalare. Ulterior Utilizatorul poate ridica restrictiile prin interfata centralei.
- 8.10. Serviciile de telefonie ClickPhone folosesc tehnologia VoIP. Aceasta tehnologie este limitata din punct de vedere al transmiterii informatiilor de localizare primara catre Sistemul National Unic pentru apelurile de urgenta 112. In caz de urgenta, pentru localizarea dvs. va recomandam:
 - sunati direct de pe numarul operatorului de telefonie mobila in cazul in care folositi aplicatia Softphone prin retea de date mobile 3G/4G.
 - folositi aplicatia „Apel 112” in cazul in care aveti acces la o retea wi-fi. „Apel 112” este o aplicatie gratuita pentru telefoanele mobile cu sisteme Android si iOS, capabila sa genereze informatia de localizare si sa transmita pozitia geografica a telefonului dvs. Aplicatia foloseste conexiunea wi-fi pentru a transmite catre sistemul informatic al serviciului de urgenta 112 coordonatele geografice ale telefonului mobil. Daca informatia de localizare nu este transmisa automat in sistemul 112, puteti transmite verbal coordonatele afisate in aplicatie.

Articolul 9 Suspendarea Serviciului

- 9.1. Furnizorul va avea dreptul sa suspende imediat furnizarea unei parti sau a totalitatii Serviciului si (unde este cazul) sa deconecteze, sa scoata din functiune, sa blocheze accesul direct la si/sau sa ridice echipamentul, datele sau cablurile Utilizatorului din retea, instalatiile si/sau echipamentul Furnizorului, daca:
 - 9.1.1. si in masura in care Furnizorul este solicitat sa faca acest lucru de catre o autoritate guvernamentala sau de reglementare, pentru a respecta o schimbare in conditiile statutare sau de reglementare (sau punerea in vigoare a acestora) sau se cere sa faca acest lucru ca urmare a unei decizii a unei instante;
 - 9.1.2. Utilizatorul nu plateste orice suma restanta dupa primirea unei notificari scrise care precizeaza intarzierea platii si nu remedieaza aceasta neplata in termen de 3 (trei) zile calendaristice de la primirea notificarii scrise;
 - 9.1.3. Utilizatorul cauzeaza defectiuni Serviciului sau dispozitivelor furnizate de Furnizor, prin incalcarea prevederilor Contractului iar Utilizatorul nu ramburseaza costurile implicate de remedierea defectiunilor la data limita comunicata in scris de catre Furnizor.
- 9.2. Utilizatorul va fi obligat sa achite toate sumele datorate, incluzand dar fara a se limita la taxele recurente, pe durata perioadei de suspendare dispuse in temeiul prevederilor sub-paragrafelor de la 9.1.2 la 9.1.3, precum si in situatia suspendarii prevazute la sub-paragraful 9.1.1 daca aceasta suspendare este atribuibila unei incalcarii, abateri, actiuni sau omisiuni ale Utilizatorului sau ale Utilizatorilor, Afiliatilor, agentilor sau subcontractorilor Utilizatorului. Suspendarea Serviciului pentru o perioada mai mare de 15 (cincisprezece) zile calendaristice indreptateste Furnizorul sa rezilieze Contractul.
- 9.3. Suspendarea prevazuta in Art. 9.1 va inceta in termen de o zi lucratoare, dupa ce motivele care au dus la suspendare au incetat sa existe.

Articolul 10 Limitarea raspunderii si despagubire

- 10.1. Orice pretinsa neindeplinire de catre Furnizor a obligatiilor contractuale sau orice paguba care provine din sau in legatura cu orice indisponibilitate, intarziere, intrerupere, deconectare, degradare a Serviciului sau conduita neglijenta a Furnizorului vor fi semnalate in scris de catre Utilizator fara intarziere, dar in orice caz in termen de patru (4) ore din momentul aparitiei disfunctionalitatii Serviciului. Furnizorul nu va fi raspunzatoare pentru nici o astfel de neindeplinire sau pierdere care nu este semnalata de Utilizator in decursul acestei perioade.
- 10.2. In orice situatie de incalcare a Contractului de catre oricare din parti, sub rezerva indeplinirii conditiilor in care acesta poate fi tinut raspunzator, Partile convin ca raspunderea financiara a partii in culpa este exclusiv limitata potrivit prevederilor Art. 14.3 de mai jos. Aceasta clauza are natura unei clauze penale. Limitarea nu se aplica in cazul incalcarii obligatiilor referitoare la protectia datelor cu caracter parsonal si a drepturilor de proprietate intelectuala precum si in caz de neglijenta, culpa grava sau frauda.

Articolul 11 Forta majora

- 11.1. Forța majoră exonerează de răspundere Partea care o invocă, cu condiția ca cealaltă Parte să fie informată în termen de cinci 5 zile de la data la care un astfel de eveniment a apărut și face imposibilă îndeplinirea obligațiilor sale. În termen de 15 zile de la data anunțării apariției cazului de forță majoră, Partea care îl invocă trebuie să aducă dovezi cu privire la datele de apariție și dispariție ale cazului de Forță Majoră emise de către Camera de Comerț și Industrie a României și/sau alte autorități competente. Durata Contractului se prelungește cu perioada în care un caz de forță majoră apare făcând imposibilă îndeplinirea obligațiilor de către părțile semnatare. În cazul în care un caz de forță majoră se prelungește pe o durată mai mare de [30] zile, Părțile convin prin prezentul să renegocieze termenii acestuia sau să înceteze Contractul.
- 11.2. Un eveniment de Forta Majora il va constitui, incluzand dar fara a se limita la urmatoarele exemple (cu conditia ca aceste exemple sa nu fi fost provocate sau favorizate de neglijenta acestei Parti): incendiu, inundatie, taieri de cablu de orice tip (ale caror rezultate negative nu ar fi putut fi in mod rezonabil prevenite prin repetarea unor astfel de situatii), fulger, taieri de curent generale prelungite, calamitati naturale, schimbari in mediul de reglementare, acte normative, greve, miscari sociale, terorism si razboi.

Articolul 12 Confidentialitate

- 12.1. Pentru intreaga durata a oricarui Contract si pentru o perioada de trei (3) ani dupa incetarea acestora, Partile vor pastra confidentialitatea asupra tuturor documentelor si termenilor contractuali (si oricare dintre acestea nu vor fi dezvaluite nici unei terte parti) prevazute in Contractul de fata, asupra oricaror si tuturor informatiilor cu privire la cealalta Parte, inclusiv dar fara a se limita la informatii cu privire la operatiunile de afaceri si la Utilizatorii celeilalte Parti care sunt obtinute pe durata termenului si care pot fi in mod rezonabil presupuse a fi confidentiale sau care au fost indicate sau identificate in orice alt mod ca fiind confidentiale de cealalta Parte.
- 12.2. Obligatia pastrarii secretului prevazuta in art. 12.1 nu se va aplica informatiilor care:
- 12.2.1. sunt deja in posesia Partii care le primeste sau de care a luat deja cunostinta aceasta la momentul primirii acestora de la Partea care le dezvaluie, in alt mod decat prin incalcarea prezentei obligatii de pastrare a secretului;
 - 12.2.2. se gasesc sau devin de domeniu public in alt mod decat prin incalcarea prezentei obligatii de pastrare a secretului;
 - 12.2.3. sunt obtinute de la o terta parte careia i se permite sa dezvaluie astfel de informatii sau care au fost generate de Partea care le primeste fara a face uz in orice mod de informatiile confidentiale primite de la Partea care le dezvaluie;
 - 12.2.4. sunt cerute spre dezvaluire prin lege sau prin ordin judiciar; sau
 - 12.2.5. sunt furnizate consilierilor (juridici) respectivi ai Partilor cu conditia ca acestia sa fie obligati sa trateze aceste informatii ca fiind confidentiale.
- 12.3. Obligatiile prezentate in prezentul articol nu vor inceta ca urmare a incetarii din orice motiv a Contractului, ramanand in vigoare pe durata prevazuta la 12.1.

Articolul 13 Legea Contractului si solutionarea disputelor

- 13.1. Contractul, precum si orice alte documente la care se face referire in Contract si care sunt efectuate in baza Contractului vor fi guvernate de si interpretate in conformitate cu legea romana.
- 13.2. În cazul oricărei și tuturor disputelor/diferendelor apărute din sau în legătură cu încheierea, executarea, încălcarea, încetarea acestui Contract sau nevalabilitatea acestuia, se va încerca mai întâi soluționarea pe cale amiabilă între Părți, în 7 (șapte) zile calendaristice calculate de la data apariției unei astfel de dispute sau diferend notificate celeilalte Părți în condițiile prevăzute la Art. 16.7.
- 13.3. Daca partile nu ajung la un acord, in toate și orice dispute/litigii privind obligații de plata Partile pot recurge la procedurile prevazute de dreptul comun sau procedurile speciale, dupa caz.

Articolul 14 Incetarea Contractului

- 14.1. Contractul poate inceta (i) prin implinirea termenului sau (ii) daca pentru oricare dintre Părți sunt declanșate proceduri pentru dizolvarea și/sau lichidarea sa.
- 14.2. Furnizorul isi rezerva dreptul de a rezilia Contractul pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare de către Utilizator a oricărei obligații asumate prin Contract; Contractul poate fi reziliat printr-o simplă prealabila notificare, fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data comunicării și fără a fi necesară intervenția instanței. In aceasta situatie, Utilizatorul datorează Furnizorului daune interese evaluate anticipat astfel cum este stipulat la Art.14.3 de mai jos.

- 14.3. Se convine ca, in cazul in care Utilizatorul denunta unilateral un Contract sau in cazul in care Furnizorul reziliaza Contractul in conformitate cu Art. 14.2, Utilizatorul va achita Furnizorul toate taxele pentru Serviciile furnizate pana la momentul rezilierii, incluzand data incetarii Contractului. Aceasta clauza 14.3 are natura unei clauze penale.
- 14.4. 14.4. Utilizatorul isi rezerva dreptul de a rezilia contractul pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare de catre furnizor a oricarei obligatii asumate prin contract printr-o simplă notificare prealabila de cinci (5) zile lucratoare, fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data comunicării și fără a fi necesară intervenția instanței, daca Serviciul este indisponibil (disponibilitate zero) timp de trei (3) zile consecutive, cu respectarea urmatoarelor conditii.
- (i) Utilizatorul a notificat Furnizorul de aceasta situatie in termenii prevazuti in art. 10.1; si
 - (ii) Dacă se dovedește că indisponibilitatea (disponibilitate zero) a avut un motiv ce ține de controlul exclusiv al Furnizorului.
- 14.5. In situatia rezilierii Contractului de catre Utilizator in conditiile prevazute la art. 14.4 de mai sus, acesta va fi indreptatit sa ceara Furnizorului plata unor daune interese, aceste daune fiind evaluate anticipat potrivit conditiilor prevazute la Art. 14.3.

Articolul 15 Drepturile asupra proprietatii intelectuale

- 15.1. Toate drepturile asupra proprietatii intelectuale si industriale pentru orice software, echipamente sau alte materiale inclusiv documentatia, furnizate Utilizatorului in baza sau in legatura cu Contractul, vor fi detinute numai de Furnizor sau de furnizorii/alti proprietari de asemenea drepturi. Utilizatorul va achizitiona numai asemenea drepturi, dupa cum acestea sunt acordate Utilizatorului in Contractul de Servicii sau in Comanda Acceptata.
- 15.2. Furnizorul va face eforturi rezonabile pentru a se asigura ca folosirea de catre Utilizator a programelor software, echipamentului sau altor materiale furnizate de Furnizorul in legatura cu Serviciul nu va incalca drepturile de proprietate sau drepturile asupra proprietatii intelectuale a nici unei terte parti.

Articolul 16 Dispozitii finale

- 16.1. Nici o modificare a acestui Contract nu va produce efecte decât dacă este făcută în scris și semnată de sau în numele fiecărei Părți.
- 16.2. Orice renunțare la orice drept sau remediu în baza prezentului Contract trebuie să fie făcută în scris. Cu excepția cazului în care se stipulează în mod expres altfel, orice renunțare va fi efectivă numai în cazul și scopul pentru care este dată.
- 16.3. In lipsa unei stipulatii contrare in acest sens, in nici o circumstanta nici una dintre Parti nu va avea dreptul de a reprezenta cealalta Parte in calitate de agent sau in alta calitate
- 16.4. Drepturile si obligatiile care revin Utilizatorului in baza Contractului nu vor putea fi cesionate unui un tert in absenta consimtamantului scris acordat in prealabil de Furnizor.
- 16.5. În orice moment oricare parte are dreptul de a cesiona drepturile și obligațiile sale în baza Contractului către una dintre societățile sale afiliate, cealalta parte exprimându-și prin prezentul acordul în prealabil pentru orice astfel de cesiune, cu condiția ca drepturile și obligațiile partii cedate rezultând din Contract să rămână în mod semnificativ neschimbate. Partea cedata trebuie notificata in prealabil si poate denunta contractul in termen de 15 zile calendaristice fara despagubiri.
- 16.6. Orice drept acordat pentru utilizarea Serviciului de catre Furnizor Utilizatorului este strict personal. Utilizatorul nu poate revinde acel drept sau nu poate pune la dispozitie Serviciul furnizat acestuia in nici un alt mod nici unei terte parti, cu exceptia afiliatilor sai, cu exceptia in care se convine in mod expres altfel.
- 16.7. Toate notificările și corespondența vor fi făcute în scris și trimise personal, e-mail, prin poștă sau fax folosind date de identificare înscrise în Anexa C.
- 16.8. Fiecare dintre prevederile prezentului Contract este independentă. În consecință, dacă orice astfel de prevedere este sau devine nulă sau nu poate fi pusă în executare în orice privință potrivit legii, aceasta nu va afecta valabilitatea sau punerea în executare a celorlalte prevederi ale acestui Contract, iar Părțile vor depune toate eforturile rezonabile pentru a negocia cu bună-credință în vederea înlocuirii acesteia cu una sau mai multe prevederi satisfăcătoare pentru orice autoritate competentă în materie, dar care să difere cât mai puțin posibil de prevederea înlocuită.
- 16.9. Fiecare persoană care semnează acest Contract în numele uneia dintre Părți, declară și garantează că a fost pe deplin împuternicită să semneze acest Contract și că au fost întreprinse toate măsurile necesare pentru a autoriza semnarea prezentului Contract.

16.10. Utilizatorul este de acord ca Furnizorul sa poata procesa datele legate de furnizarea Serviciului, in principal datele legate de abonatii Serviciului numai in scopul desfășurării activității sale si Furnizorul poate include numele Utilizatorului in lista sa de referinte.

16.11. Utilizatorul se obliga sa informeze Furnizorul, conform 16.7, in scris, despre toate modificarile datelor sale de identificare, in termen de 7 zile de la producerea acestora. In cazul in care Utilizatorul nu isi indeplineste obligatia, acesta va fi responsabil pentru pagubele cauzate Furnizorului.

16.12. Utilizatorul este de acord cu includerea datelor sale de identificare in registre ale abonatilor sau servicii de informatii privind abonatii:

DA

NU

16.13. Fiecare specificatie va fi insotita de „Detalii Contact Suport” (Anexa C). Partile contractuale sunt de acord sa actualizeze datele si informatiile imediat ce acestea au loc. Fiecare parte este responsabila de actualizarea datelor din listele lor.

16.14. Acest Contract contine _____pagini, este semnat la distanta în două exemplare în limba română, câte unul pentru fiecare Parte.

DREPT PENTRU CARE s-a semnat prin reprezentanții autorizați ai Părților:

Pentru FURNIZOR

CARO NETWORK S.R.L.

Prin: Andrei Bucur

In calitate de: Director

Data: _____.2019

Pentru UTILIZATOR

Prin: _____

In calitate de: _____

Data: _____.2019



Adresa: Bucuresti, Str. Avram Iancu 22, sector 2

CUI: RO17072761
Telefon: 031 005 50 50
E-mail: office@caronet.ro

Registru cometrului: J40/21801/2004
Fax: 031 005 50 51
Web: www.caronet.ro

ANEXA A

Serviciul de voce este furnizat prin conexiunea la internet a beneficiarului.

1. Adresa de livrare a serviciului:

Locatia:

Specificatiile serviciului de bază:

Tip si numar de porturi Voce:

Locatia 1 FXS Numar porturi:

VoIP Protocol semnalizare SIP

Numere de telefon alocate:

Numar Telefon

2. Servicii Aditionale

Factura detaliata: DA Prin Interfata WEB la adresa www.clickphone.ro

Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L. Prin: Andrei Bucur In calitate de: Director Data: _____.2019	Pentru UTILIZATOR Prin: _____ In calitate de: _____ Data: _____.2019
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXA B Tarife Abonament ClickPhone Business

Tarife / destinatii de apel:

Nr crt	Destinatie	Pret (euro/min)*
1	Reteaua ClickPhone	0
2	Retele fixe Romania	0.01
3	Retele mobile Romania	0.025
4	Tel verde Romania 0800	0

In cazul in care Clientul intentioneaza sa efectueze apeluri catre orice alta destinatie de apel decat cele mentionate la punctul 1), interna sau internationala, in retele de telefonie fixa sau mobila, acesta va fi taxat de CARO Network la tarifele standard reglementate in Lista de Tarife ClickPhone disponibila la momentul respectiv pe www.clickphone.ro

* Tarifarea se face la secunda, dupa primul minut de convorbire.

Tarifele mentionate in cuprinsul prezentei anexe, precum si cele mentionate in cuprinsul Listei de Tarife ClickPhone sunt exprimate in Euro si nu contin TVA. Plata serviciilor se va efectua in lei, la cursul BNR leu/euro valabil la data emiterii facturii de catre CARO Network,

<p>Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L.</p> <p>Prin: Andrei Bucur In calitate de: Director</p> <p>Data: _____.2019</p>	<p>Pentru UTILIZATOR</p> <p>Prin: _____</p> <p>In calitate de: _____</p> <p>Data: _____.2019</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ANEXA C
 DETALII CONTACT SUPORT**

	CARO Network	Beneficiar
Serviciul Relatii cu Clientii nivel 1	Nume	Departament Support Tehnic
	Adresa	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti
	Tel:	031-005.00.15
	Fax:	031-005.50.51
	Email:	support@clickphone.ro
Comercial	Nume:	Andrei Bucur
	Adresa:	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti
	Tel	031-005.00.15
	Fax :	031-005.50.51
	Email:	Andrei.Bucur@Caronet.ro
Financiar	Nume:	Departament Financiar
	Adresa:	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti
	Tel	031-005.00.15
	Fax :	031-005.50.51
	Email:	contab@caronet.ro

<p>Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L.</p> <p>Prin: Andrei Bucur In calitate de: Director</p> <p>Data: _____.2019</p>	<p>Pentru UTILIZATOR</p> <p>Prin: _____ In calitate de: _____</p> <p>Data: _____.2019</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Modalități de înaintare a reclamației:

Reclamațiile și sesizările Dvs. pot fi înaintate prin e-mail, telefon sau serviciu poștal

Date de contact pentru primirea reclamațiilor

Dnumirea departamentului insarcinat cu primirea si inregistrarea reclamațiilor este: Customer Support

Adresa: Str Avram Iancu, nr 22, sector 2, Bucuresti

Program de lucru: 09.30-17.00; L-V

Telefon: 031-005.00.15

Fax: 031-005.50.51

E-mail: support@clickphone.ro

Termenul de depunere a reclamațiilor

Termenul maxim pentru depunerea reclamației este de 4 ore de la sesizarea defectiunii/disfuncționalității

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

CARO Network se obliga sa analizeze reclamațiile si cererile Clientului si sa le rezolve, in maxim 48 de ore de la inregistrare, cu mentiunea ca in functie de complexitatea interventiei, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore. Exceptie fac situatiile in care aparitia unui caz de forta majora impiedica remedierea deranjamentului/disfuncționalității ce face obiectul reclamației/cererii in termenele mentionate la alineatul precedent. In aceasta situatie, termenul de soluționare a reclamației/cererii va fi de maxim 7 zile de la incetarea cazului de forta majora.

Modalitățile si termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum si, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamației in maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

In cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente

Utilizatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicatii electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003. Astfel, înainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului. În cazul în care, dupa parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei presedintelui ANRC nr. 1331/2003. Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică.

Clientul are totodata posibilitatea ca, in cazul nerezolvării pe cale amiabila a neînțelegerilor intervenite in derularea contractului incheiat cu CARO Network, sa se adreseze, pentru soluționarea acestora, instantelor judecatoresti competente.

ACORD de prelucrare a datelor cu caracter personal

in conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date (GDPR).

Prezentul acord se aplica exclusiv prelucrarii datelor cu caracter personal in cadrul contractului cu numarul dintre Caro Network SRL si cod client:

Prezentul acord va clarifica si va completa numai acordul de servicii si nu are intentia de a aduce modificari la contract.

Pe parcursul derularii serviciilor de telefonie conform contractului mai sus mentionat Caro Network SRL proceseaza date cu caracter personal si va fi denumit in continuare **"OPERATOR"**

CAP. 1 COLECTAM INFORMATII:

-din motive legale. Conform codului fiscal in vederea intocmirii documentelor fiscale (Factura, chitanta, dispozitie de plata, etc). In situatia in care un astfel de document necesita obligatoriu completarea cu urmatoarele date ale reprezentantului societatii dvs.: Nume si Prenume, Adresa din CI.

-in urma definitivarii de comun acord a unei realitati contractuale si/sau comerciale, pentru a va oferi servicii mai bune, si pentru derularea in bune conditii a serviciilor oferite de societatea noastra culegem urmatoarele date suplimentare:

- pentru serviciile noastre de telefonie trebuie sa creati un cont pe platforma ClickPhone.ro. Cand creati un cont, va sunt solicitate informatii personale: numele, prenumele, adresa locatiei unde va fi folosit serviciul de voce, adresa de e-mail pt notificarile din platforma, adresa de email de facturare daca difera de cea de notificare, numar de telefon de contact.
- date de contact a reprezentantilor legali ai societatii: Nume, Prenume, Adresa din CI
- date de contact a persoanei de legatura in relatia cu ClickPhone: Nume, Prenume, adresa de e-mail, telefon.

In situatia in care datele solicitate mai sus reprezinta datele dvs. personale trebuie sa stiti ca aceste date sunt considerate ca intrand sub incidenta datelor cu caracter personal conform Directivei UE 680/2016 si sunt tratate ca atare. Este de preferat ca anumite date solicitate sa fie in numele societatii dumneavoastra si/sau avand denumiri generice. (Ex.: adresa de email "contact@firmadvs.ro; tel: 021.111.111 int 104 "

-informatii pe care le obtinem atunci cand folositi serviciile de telefonie ClickPhone.

Culegem informatii despre serviciile pe care le folositi si despre modul in care le folositi

- informatii despre dispozitiv. Colectam informatii despre dispozitiv (cum ar fi modelul de hardware, tipul sistemului de operare).
- informatii de jurnal. Cand utilizati serviciile noastre, colectam si stocam automat anumite informatii in jurnalele de pe server. Acestea includ:
 - o detalii despre modul in care ati utilizat serviciul nostru, informatii inregistrate in jurnalele de telefonie, cum ar fi numarul de telefon, numarul apelantului, numerele de redirectionare, ora si data apelurilor, durata acestora, numerele de telefon unde s-au transmis mesajele SMS dar nu si continutul mesajelor SMS;
 - o adresa IP a echipamentului prin care se foloseste serviciul ClickPhone;
 - o cookiuri. Tipuri de cookie-uri folosite de ClickPhone:

Categoria de utilizare	Exemplu
Securitate	Utilizam cookie-urile pentru securitate pentru a autentifica utilizatorii, pentru a preveni utilizarea frauduloasa a datelor de conectare si pentru a proteja datele utilizatorilor impotriva accesarii neautorizate.
Procese	Cookie-urile pentru procese ajuta site-ul web sa functioneze si sa ofere serviciile asteptate de vizitator. De exemplu, navigarea pe pagini web sau accesarea zonelor securizate ale site-ului web. Fara aceste cookie-uri, site-ul web nu poate functiona corect.
Starea sesiunii	Le folosim pentru a imbunatati serviciile ClickPhone si experienta de navigare a utilizatorilor. Blocarea sau stergerea acestor cookie-uri nu va face site-ul inutilizabil.
Google Analytics	Google Analytics este instrumentul Google de analiza care ajuta proprietarii de site-uri si de aplicatii sa inteleaga cum interactioneaza vizitatorii cu proprietatile lor. Google Analytics poate folosi un set de cookie-uri pentru a culege informatii si pentru a raporta date statistice privind utilizarea site-ului, fara a trimite la Google date care identifica vizitatorii

Nu suntem proprietarii aplicatiilor SIP recomandate pe site-ul clickphone.ro

Nu ne sunt transmise informatii din aplicatiile SIP instalate pe calculatoarele si telefoanele clientilor clickPhone (xLite, Zoiper, 3CX).

Atat informatiile pe care le obtinem de la dvs., cat si informatiile pe care le culegem cand v-ati conectat la ClickPhone, le tratam ca pe informatii cu caracter personal.

CAP. 2 POLITICA DE CONFIDENTIALITATE.

Folosim informatiile pe care le culegem din toate serviciile noastre pentru a oferi, a administra, a proteja si a imbunatati serviciile noastre precum si pentru a dezvolta altele noi.

De asemenea, folosim aceste informatii pentru a va transmite informatii vitale functionarii continue si in siguranta a serviciilor de telefonie oferite:

- informatii despre valoarea creditului din contul dvs.
- avertizari cand sumele din cont sunt insuficiente pentru continuarea serviciului
- avertizari de securitate: schimbare parola, creare PIN de securitate, depasire limita valoare zilnica setata a convorbirilor
- marketing. Oferte sau modificari ale tarifelor aferente serviciilor noastre de telefonie.
- Notificari:
 - notificare pe email cu privire la apelurile la care nu ai raspuns pe numarul ClickPhone
 - notificare pe email cu mesajele vocale in format audio lasate pe numarul ClickPhone
 - notificari pe email cu privire la schimbare parola/ recuperare parola contului ClickPhone
 - notificare pe email la trimitere / primire fax
 - notificare pe email la schimbarea IP ului de la care centrala ClickPhone sa permita efectuarea si primirea de apeluri telefonice doar de la o anumita adresa IP
 - notificare pe email la alimentarea contului ClickPhone cu credit
 - notificare pe email la confirmarea inregistrarii unei plati

Putem sa utilizam adresa dvs. de e-mail pentru a va informa despre serviciile noastre, cum ar fi anunturi despre modificarile sau imbunatatirile viitoare.

Politica de confidentialitate a "operatorului" se poate modifica periodic. Drepturile dvs. in baza acestei Politici de confidentialitate nu vor fi diminuate fara consimtamantul dvs. explicit. Orice modificari aduse Politicii de confidentialitate vor fi notificate cu o mai mare vizibilitate (inclusiv, in cazul anumitor servicii, o notificare prin e-mail privind modificarile aduse Politicii de confidentialitate). De asemenea, vom pastra in arhiva versiunile anterioare ale acestei Politici de confidentialitate, astfel incat sa le puteti consulta.

"OPERATORUL" prelucreaza informatii cu caracter personal pe serverele proprii colocate in NXDATA 2 - Bulevardul Dimitrie Pompeiu 6-A, complex UpGround, BOB building, Bucuresti 020337.

Informatiile dvs. cu caracter personal de natura financiar contabila sunt prelucrate pe un server situat la sediul social al societatii din Str. Avram Iancu nr.22, corp A, sector 2 Bucuresti

"OPERATORUL" asigura, in conditiile legii, pastrarea confidentialitatii datelor cu caracter personal ale Clientului si respectarea dreptului acestuia la protectia vietii private, in privinta prelucrarii datelor cu caracter personal ale Clientului.

În acest sens va precizam ca toate serverele si site-ul clickphone.ro utilizeaza masuri de securitate impotriva pierderii, alterarii sau folosirii gresite a informatiilor care se afla in controlul nostru si sunt implementate masuri care asigura fiabilitatea, recuperarea si integritatea datelor.

CAP. 3 TRANSPARENTA SI DREPTURILE PERSOANEI VIZATE.

Datoria noastra este sa explicam clar ce informatii colectam, astfel incat sa puteti lua decizii bine informate referitor la modul in care acestea sunt utilizate. Aveti urmatoarele drepturi:

Dreptul la informare – poti solicita informatii privind activitatile de prelucrare a datelor tale personale;

Dreptul la rectificare – puteti sa vizualizati, sa editati si sa modificati informatiile asociate contului dvs. clickPhone prin intermediul platformei noastre online www.clickphone.ro

Dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – poti obtine stergerea datelor, in cazul in care prelucrarea acestora nu a fost legala sau in alte cazuri prevazute de lege;

Dreptul la restrictionarea prelucrarii - poti solicita restrictionarea prelucrarii in cazul in care contesti exactitatea datelor, precum si in alte cazuri prevazute de lege;

Dreptul de opozitie – poti sa te opui, in special, prelucrarilor de date care se intemeiaza pe interesul nostru legitim;

Dreptul la portabilitatea datelor - poti primi, in anumite conditii, datele personale pe care ni le-ai furnizat, intr-un format care poate fi citit automat sau poti solicita ca respectivele date sa fie transmise altui operator;

Dreptul de a depune plangere - poti depune plangere fata de modalitatea de prelucrare a datelor personale la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarilor Datelor cu Caracter Personal;

Dreptul de retragere a consimtamantului – in cazurile in care prelucrarea se intemeiaza pe consimtamantul tau, ti-l poti retrage oricand. Retragerea consimtamantului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuata anterior retragerii ramanand in continuare valabila.

Puteti realiza acest lucru prin solicitare la adresa dpo@caronet.ro cu subiectul "Retragere consimtamant procesare date" sau prin intermediul contului dvs. clickPhone

Drepturi suplimentare aferente deciziilor automate: poti cere si obtine interventia umana cu privire la respectiva prelucrare, iti poti exprima propriul punct de vedere cu privire la aceasta si poti contesta decizia.

CAP. 4 ACCESAREA SI ACTUALIZAREA INFORMATIILOR DVS. CU CARACTER PERSONAL.

Scopul nostru este sa furnizam serviciile intr-un mod in care informatiile sunt protejate impotriva distrugerii accidentale sau rau intentionate.

Datoria noastra este de a va oferi acces la informatiile dvs. personale. Daca informatiile respective sunt gresite, ne straduim sa va oferim modalitati de a le actualiza rapid sau de a le sterge, exceptand cazurile in care trebuie sa pastram informatiile in scopuri legale sau juridice.

De aceea, dupa ce stergeti informatii din cadrul serviciilor, este posibil sa nu stergem imediat copiile reziduale de pe serverele noastre active si sa nu eliminam informatiile din serverele noastre.

Avem aceste obligatii conform:

-Ordinului Ministerului Finantelor Publice (MFP) nr. 2634/2015, in vigoare de la 1 ianuarie 2016 referitor la Arhivarea si pastrarea registrelor de contabilitate si a celorlalte documente financiar-contabile pe o perioada de 10 ani de la sfarsitul anului financiar curent.

-Anumite date care se supun deciziilor si legilor ANCOM (Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii) http://www.ancom.org.ro/legislatie_107 sunt pastrate cel putin 3 ani dupa expirarea contractului dintre parti, pentru a fi puse la dispozitie in cazul solicitarii legale a organelor competente. Daca intervin eventuale investigatii, aceste termene se prelungesc si fisierele se vor pastra atat timp cat se va considera necesar.

CAP. 5 INFORMATIILE PE CARE LE DISTRIBUIM.

Nu avem intentia de a transfera date cu caracter personal catre o alta tara sau o organizatie internationala Nu trimitem informatiile personale unor companii, organizatii si persoane din afara Caro Network SRL, decat in situatiile de mai jos.

- cu consimtamantul dvs. Vom distribui informatii cu caracter personal catre companii, organizatii sau persoane din afara Caro Network SRL atunci cand avem consimtamantul dvs. in acest sens. Solicitam consimtamantul explicit pentru distribuirea oricaror informatii speciale cu caracter personal.
- catre administratorii de cont. În cazul in care la Contul dvs. ClickPhone este activata o centrala Custom PBX, atunci administratorul dvs. de cont si/sau dispecerul ClickPhone care furnizeaza asistenta pentru dvs. vor avea acces la informatiile din Contul Clickphone (inclusiv la e-mail si la alte date). Administratorul dvs. de cont ar putea:
 - sa vizualizeze statistici referitoare la contul dvs., cum ar fi cele legate de aplicatiile pe care le instalati; timp de activitate sau timp de inactivitate.
 - sa suspende sau sa anuleze accesul dvs. la cont;
 - sa acceseze informatii stocate ca parte a contului dvs.;
 - sa primeasca informatii despre contul dvs. pentru a indeplini cerintele legislative aplicabile, reglementarile in vigoare, a unei proceduri legale sau solicitari guvernamentale executorii;
 - sa va restrictioneze posibilitatea de a sterge sau de a edita informatiile ori setarile de confidentialitate.
- in vederea prelucrarii externe. Transmitem informatii cu caracter personal partenerilor de afaceri de incredere, pentru a le prelucra in numele nostru, pe baza instructiunilor noastre si in conformitate cu politica noastra de confidentialitate si cu orice alte masuri corespunzatoare de confidentialitate si securitate.
 - in cazul expedierii de produse catre dvs. transmitem datele dvs. firmei de curierat agreeate si prelucram datele transmise de dvs. in platforma electronica a curierului.
 - in cazul desemnarii de catre dvs. a unei terte parti in vederea integrarii serviciilor noastre cu serviciile oferite de terta parte.
- din motive legale
 - Vom distribui informatii cu caracter personal catre companii, organizatii sau persoane din afara Caro Network SRL in cazul in care dezvaluirea informatiilor respective sunt necesare pentru:
 - Raportari si declaratii financiar-contabile care trebuiesc verificate si vizate de expert contabil autorizat. Persoana

- o imputernicita - expert contabil autorizat CECCAR
- o Raportari si declaratii financiar-contabile care trebuiesc verificate si vizate de expert auditor financiar independent. Persoana imputernicita - auditor financiar acreditat CAFR
- o Respectarea legii aplicabile, a reglementarilor, a unei proceduri legale sau solicitari guvernamentale executorii;
- o Investigarea posibilelor incalcarii ale legilor in vigoare de catre autoritati competente;
- o Detectarea, prevenirea sau combaterea in alt mod a fraudei, a problemelor de securitate sau de ordin tehnic;

În cazul in care compania Caro Network SRL este implicata intr-o fuziune, intr-o achizitie sau intr-o vanzare de active, vom continua sa asiguram confidentialitatea tuturor informatiilor cu caracter personal si vom notifica utilizatorii afectati inainte ca informatiile cu caracter personal sa fie transferate sau sa intre sub incidenta unei alte Politici de confidentialitate.

CAP. 6 SECURITATEA INFORMATIILOR.

Depunem eforturi pentru a proteja utilizatorii nostri impotriva accesului neautorizat a dezvaluirii ori distrugerii neautorizate a informatiilor pe care le detinem:

- criptam toate serviciile noastre utilizand SSL;
- este numit un Responsabil cu Protectia Datelor cu caracter personal in cadrul firmei noastre, o persoana competenta cu atributii bine determinate in conformitate cu Directivei UE 680/2016, in persoana Dlui Bucur Andrei care poate fi contactat ala adresa de email dpo@caronet.ro
- avem implementate masuri tehnice si organizatorice adecvate conform art.30 si 32 din (GDPR), conform evaluarii interne si asiguram un nivel de securitate corespunzator prin: controlul accesului la echipamente; controlul suporturilor de date; controlul stocarii; controlul utilizatorului; controlul accesului la date; controlul comunicarii; controlul introducerii datelor; controlul transmiterii
- restrictionam accesul la informatiile cu caracter personal, oferindu-l numai angajatilor care sunt indreptatiti sa afle respectivele informatii pentru a le putea prelucra in numele nostru si care se supun unor obligatii contractuale stricte de confidentialitate si pot fi trasi la raspundere sau carora li se poate desface contractul de munca daca nu indeplinesc aceste obligatii.

CAP. 7 OBLIGATII DE INFORMARE SI MANAGEMENTUL INCIDENTELOR.

“Operatorul” va notifica in orice moment, fara intarzieri nejustificate, orice incalcare a securitatii datelor cu caracter personal, asa cum este prevazut la articolul 33 din (GDPR), si va coopera in permanenta cu Autoritatea Nationala pentru Supraveghere a Datelor cu Caracter Personal – denumita in continuare ANS, cu privire la astfel de incidente.

“Operatorul” va permite ANS ului, daca va fi cazul, sa efectueze o investigatie, sa formuleze un raspuns corect si sa ia masuri suplimentare adecvate in ceea ce priveste incidentul si ne vom indeplini obligatiile legale, cum ar fi obligatia de notificare a incidentelor, asa cum prevede articolul 34 din (GDPR).

În cazul unui incident descris mai sus, vom notifica clientul in max. 24 de ore dupa descoperirea incidentului. Aceasta notificare include:

- natura incidentului;
- data si ora la care incidentul a avut loc si a fost descoperit;
- numarul persoanelor vizate afectate de incident;
- categoriile de date cu caracter personal care au fost implicate in incident;

Persoana implicata are dreptul de a depune o plangere in fata autoritatii de supraveghere conf. art. 14e din (GDPR). Date contact la www.dataprotection.ro.

- Imi dau acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal
- Nu imi dau acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal

Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L. Prin: Andrei Bucur In calitate de: Director Data: _____ .2019	Pentru UTILIZATOR Prin: _____ In calitate de: _____ Data: _____ .2019
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DATE CONTACT SUPORT si CORESPONDENTA

		CARO Network	Beneficiar
		Str. Avram Iancu nr.22, corp A, sector 2, Bucuresti	
Serviciul Relatii cu Clientii nivel 1	Nume	Departament Support Tehnic	
	Tel:	031-005.00.15	
	Email suport :	support@clickphone.ro	
	Email notificari:	info@clickphone.ro noreply@clickphone.ro	
Responsabil protectia datelor cu caracter personal	Nume:	Andrei Bucur	
	Tel	031-005.00.15	
	Email:	dpo@caronet.ro	
Financiar	Nume:	Departament Financiar	
	Tel	031-005.00.15	
	Email:	contab@caronet.ro	

Va rugam sa completati adresele dvs. de email unde doriti sa primiti informatiile specifice din partea departamentelor noastre.

Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L. Prin: Andrei Bucur In calitate de: Director Data: _____, 2019	Pentru UTILIZATOR Prin: _____ In calitate de: _____ Data: _____, 2019
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------