



CONTRACT

privind

Furnizarea Serviciului

"VOCE"

Nr. _____ / _____.2024

PĂRȚILE:

Denumite:		"Furnizor"	"Utilizator/Client"	
Nume entitate juridică	CARO NETWORK SRL	Nume entitate juridică		
Strada	Str. Avram Iancu, nr. 22, sector 2	Oraș / Strada		
Cod poștal	024015	Cod poștal		
Țara	România	Țara		
Nr. înmatriculare Registrul Comerțului	J40/21801/2004	Nr. înmatriculare Registrul Comerțului		
Cod Fiscal	RO17072761	Cod Fiscal		
Nr. Cont, Bancă	Cod IBAN RO37BTRLRONCRT0327900701 BANCA TRANSILVANIA	Nr. Cont, Bancă		
Director		Reprezentant autorizat		

ÎNTRUCĂȚ:

- (A) Utilizatorul dorește să-i fie furnizat Serviciul **"VOCE"**, așa cum este el descris în Anexa A, în condițiile prezentului Contract de Prestări Servicii (**"Contractul"**);
- (B) Furnizorul dorește să 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/Parți	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 lunga 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 în Contract nu include TVA.

Articolul 2 Obiectul Contractului

- 2.1. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea către Utilizator a Serviciului de Voce, astfel cum este descris în Anexa A, 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. Clientul beneficiază de Serviciul ClickPhone prin intermediul unei conexiuni la internet asigurate de Client.

Articolul 3 Relația contractuală dintre Parți

- 3.1. Semnarea Contractului nu implică stabilirea unui raport comercial de natură exclusivă între Furnizor și Utilizator.
- 3.2. Utilizatorul acceptă și este de acord să nu i se acorde niciun drept de utilizare a niciunui element din instalații, din facilitățile de funcționare sau din altă infrastructură folosite sau puse la dispoziție de Furnizor pentru furnizarea Serviciului, altul decât dreptul de utilizare a acestuia, așa cum este acesta descris în Contract.

Articolul 4 Abonament SERVICIU

	Taxă nerecurrentă (instalare) ¹	Taxă recurentă (Abonament lunar)	Moneda

Articolul 5 Furnizarea Serviciului

- 5.1. Părțile convin ca dată a începerii furnizării serviciului: data semnării contractului de ambele parti.

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 perioadă de timp de **1 (un) an** de la data punerii în funcțiune a serviciului. Termenul inițial se prelungește automat cu perioade succesive de câte 30 de zile fiecare, în cazul în care nici una din Părți nu notifică în scris cealaltă Parte, cu 30 (treizeci) de zile înainte de expirarea Contractului, asupra faptului că dorește încetarea Contractului la expirarea termenului, și, implicit, a furnizării Serviciilor.

Articolul 7 Taxe, Tarife și modalități de plată

- 7.1. Următoarele principii de facturare se vor aplica Serviciului:
 - 7.1.1. Taxele nerecurente aplicabile se vor factura de către Furnizor în avans față de data furnizării Serviciului, furnizarea Serviciului fiind condiționată de plata acestor taxe; termenul de plată al acestor taxe va fi de 5 (cinci) zile lucratoare calculate de la data semnării Contractului;
 - 7.1.2. Taxele recurente aplicabile – numite și „abonament” – se vor factura lunar pe data de întâi ale lunii pentru serviciile furnizate în luna precedentă;
 - 7.1.3. Taxele aplicabile în funcție de gradul de utilizare („consum”) se vor factura lunar retroactiv, pentru luna precedentă.
 - 7.1.4. Furnizorul își rezerva dreptul de a factura în orice moment către Utilizator orice sumă estimată pe baza consumului de până la acea dată a lunii (pentru a se asigura de plata integrală a serviciilor prestate). Factura va avea termen scadent 10 zile lucratoare de la data emiterii. În cazul în care Utilizatorul nu transmite confirmarea plății către Furnizor în termen de 10 zile lucrătoare de la data emiterii facturii, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda prestarea serviciilor către Utilizator până la momentul efectuării plății.

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

- 7.2. Tarifele pentru Serviciu sunt cele prevăzute în lista de tarife pe minut, ce se găsește online pe www.clickphone.ro, ce constituie Anexa B la prezentul Contract. CARO Network va taxa Utilizatorul pentru Serviciul furnizat în conformitate cu această listă de tarife.
- 7.2.1. Serviciul acordă acces gratuit fără informații referitoare la localizarea apelantului către Numarul Unic de Urgentă 112. De asemenea, apelurile către Tel Verde România sunt gratuite.
- 7.2.2. Alte apeluri către numere scurte aferente serviciilor de interes național/local sunt taxate în funcție de destinația lor conform Anexei B.
- 7.3. Taxarea Utilizatorului de către CARO NETWORK se va realiza pe baza datelor înregistrate în sistemul său. Costul pentru fiecare convorbire se va calcula pe baza duratei acesteia, astfel:
- 7.3.1. Trafic telefonic național spre orice rețea națională de telefonie fixă sau mobilă este taxabil per secundă după primul minut de convorbire.
- 7.3.2. Trafic telefonic internațional spre orice rețea internațională de telefonie fixă sau mobilă este taxabil per secundă după primul minut de convorbire.
- 7.4. În cazul unui abonament cu minute incluse, după depășirea minutelor incluse în abonament, traficul telefonic lunar către destinațiile naționale se taxează conform art. 7.2
- 7.5. În cazul unui abonament cu minute incluse, dacă traficul telefonic lunar către destinațiile naționale are o valoare mai mică, diferența de valoare rezultată nu se reportează.
- 7.6. Tarifele pentru Serviciu sunt exprimate în moneda europeană EURO. Facturile vor fi emise în lei, la rata oficială de schimb LEU/EURO comunicată de BNR, valabilă pentru data emiterii facturii. Utilizatorul va plăti toate taxele aplicabile pentru Serviciu către Furnizor, în termen de **10 (zece) zile calendaristice de la data facturării**, prin transferarea sumelor facturate în contul bancar indicat în factură. În cazul plăților în valută prin intermediul procesatorului de plăți online, factura va fi emisă în lei la cursul de schimb valutar al băncii emitente al cardului clientului. Factura se trimite automat pe e-mail la emiter.
- 7.7. În cazul în care Utilizatorul nu plătește factura în termenul prevăzut mai sus la Art. 7.6, Furnizorul își rezervă dreptul de a percepe (i) penalități de 0.1% (zero virgulă unu la sută) pe zi de întârziere pentru toate sumele facturate care rămân neplătite (penalitățile nu pot depăși debitul principal) după această perioadă de zece (10) de zile calendaristice, (ii) diferențele de curs valutar între data scadenței și data plății efective, pentru evitarea riscului valutar, și (iii) costurile de încasare rezonabile care includ, dar fără a se limita la cheltuielile avocațiale rezonabile.
- 7.8. În cazul în care o întârziere în raport cu data la care Serviciul este livrat poate fi pusă în mod justificat pe seama acțiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, a angajaților acestuia sau a părților terțe utilizate de Utilizator sau pe seama utilizatorilor Utilizatorului, Furnizorul va putea factura taxele aplicabile începând cu data calendaristică la care Serviciul ar fi putut fi livrat, dacă această întârziere nu ar fi intervenit.
- 7.9. În cazul oricăror modificări contractuale unilaterale operate de către Furnizor (care nu au fost în prealabil negociate de ambele părți), Furnizorul va notifica Utilizatorul cu 30 (treizeci) de zile înainte de aplicarea modificărilor, în scris, acesta din urmă putând denunța contractul, fără plata de despăgubiri, dacă nu este de acord cu modificarea astfel notificată.
- 7.10. În cazul oricărei modificări contractuale unilaterale operate de către Furnizor, inclusiv cea constând într-o creștere a tarifelor pentru Serviciu, Utilizatorul va informa Furnizorul dacă acceptă modificarea și cuantumul acesteia în termen de **5 (cinci) zile lucrătoare** de la primirea notificării menționată mai sus. În cazul în care Utilizatorul nu informează Furnizorul dacă acceptă modificarea și/sau cuantumul acesteia în termen de 5 (cinci) zile de la data primirii notificării, modificarea va fi considerată acceptată tacit. Dacă Utilizatorul refuză să accepte modificarea, Părțile vor începe imediat negocieri în privința modificării/tarifelor pentru Serviciu, ce urmează a fi taxate. Dacă în urma acestor negocieri nu se ajunge la un acord în termen de 10 (zece) de zile de la data refuzului Utilizatorului, Furnizorul și/sau Utilizatorul vor/avea dreptul să denunțe Contractul, fără nicio consecință legală sau de altă natură. Pe toată durata notificărilor și negocierilor, tarifele Serviciilor rămân la valorile anterior convenite. În cazul unei modificări constând într-o reducere a tarifelor pentru Serviciu, acestea vor fi considerate acceptate de Utilizator a priori.
- 7.11. Orice livrare suplimentară sau modificare de Serviciu solicitată de Utilizator va fi condiționată de (i) plata tuturor facturilor la zi, (ii) plată în avans a taxelor aferente sau, (iii) după opțiunea Furnizorului, de orice altă metodă rezonabilă pentru a se asigura de achitarea promptă a acestora.

Articolul 8 Calitatea Serviciului, garanții și răspunderi

- 8.1. CARO Network are organizat Serviciul de relații cu Clienții/Customer Services, care poate fi accesat de către Client pentru a înainta sesizări, reclamații și pentru a obține suport tehnic cu privire la funcționarea Serviciului sau informații legate de tarifele de furnizare a Serviciului, precum și orice alte aspecte implicate de furnizarea Serviciului ClickPhone. De asemenea, informațiile referitoare la Abonamente, prețuri, tarifele de furnizare a Serviciului, pot fi consultate și pe site-ul www.clickphone.ro sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obținute de către Client la cerere, prin furnizarea gratuită de CARO

Network a unor materiale în formă electronică dacă se solicită astfel.

- 8.2. În vederea înaintării și soluționării unei reclamații, Clientul va urma prevederile Procedurii de soluționare a reclamațiilor primite de la clienți, atasată prezentului Contract.
- Serviciul de relații cu Clienții poate fi accesat prin apelarea numărului de telefon +4 031 005 00 15, sau prin e-mail la adresa support@clickphone.ro
- 8.3. Calitatea Serviciilor ClickPhone corespunde nivelurilor calitative clasei 0 pentru asemenea servicii astfel cum aceasta este reglementată în Decizia Presedintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți nr. 1201/2011.
- 8.4. Prin raportare la prevederile de mai sus, CARO Network asigură următoarele standarde de calitate în furnizarea Serviciului ClickPhone:
- Serviciul ClickPhone va fi furnizat 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână
 - întârzierea de transfer IP – IPTD : max 100 ms
 - variația întârzierii IP – IPDV : max 50 ms
 - rata de pierderi IP – IPLR : max 10^{-3}
 - rata de eroare IP – IPER : max 10^{-4}
- 8.5. Furnizorul garantează după cum urmează:
- 8.5.1. În cazul unor defecțiuni legate de Serviciile furnizate de Furnizor, acesta va restabili furnizarea Serviciului pe cheltuiala sa.
- 8.5.2. Furnizorul nu va percepe taxe recurente pe Serviciu pentru timpul de nefuncționare, dacă Furnizorul nu își îndeplinește obligațiile de garantare descrise mai sus din motive ce țin de controlul său. (se va reduce factura cu cunțul aferent zilelor de nefuncționalitate)
- 8.6. În cazul în care Utilizatorul solicită Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de Serviciu, care se dovedește ca fiind cauzată de disfuncționalități ale rețelei sau echipamentului aparținând Utilizatorului, a Utilizatorilor acestuia sau a unei terțe părți folosită de Utilizator, sau dacă problema semnalată este cauzată de Utilizator, de Utilizatorii acestuia sau de o terță parte folosită de Utilizator, Furnizorul își rezervă dreptul de a imputa Utilizatorului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate.
- 8.7. Utilizatorul nu va încerca să modifice, să transforme sau să îmbunătățească Serviciul fără acordul scris în prealabil din partea Furnizorului.
- 8.8. Furnizorul nu răspunde și nu este responsabil pentru orice ne-executare a Serviciului sau pentru orice altă degradare a Serviciului sau pentru orice întârziere în furnizarea acestuia, care:
- 8.8.1. poate fi atribuită acțiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, angajaților acestuia sau terților angajați de către Utilizator;
 - 8.8.2. poate fi atribuită lipsei protecției echipamentelor și dispozitivelor de transmisie împotriva utilizatorilor neautorizați;
 - 8.8.3. survine în orice perioadă de întreținere planificată a rețelei Furnizorului;
 - 8.8.4. se datorează evenimentelor de Forță Majoră după cum sunt acestea descrise în Art. 11 de mai jos;
 - 8.8.5. sunt rezultatul unei suspendări după cum este aceasta descrisă în Art. 9 de mai jos.
- 8.9. Furnizorul poate fi contactat pentru orice problemă tehnică sau de altă natură prin mijloacele stipulate în Anexa C cât și în Procedura privind Soluționarea Reclamațiilor Utilizatorilor Finali aferente contractului prevăzută în Anexa D.
- 8.10. CARO Network își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale sau internaționale, în cazuri bine justificate, cum ar fi dar nelimitat la, abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special.
- 8.11. Serviciile de telefonie ClickPhone folosesc tehnologia VoIP. Această tehnologie este limitată din punct de vedere al transmiterii informațiilor de localizare primară către Sistemul Național Unic pentru apelurile de urgență 112. În caz de urgență, pentru localizarea dvs. vă recomandăm:
- sunați direct de pe numărul operatorului de telefonie mobilă în cazul în care folosiți aplicația Softphone prin rețeaua de date mobile 3G/4G.
 - folosiți aplicația „Apel 112” în cazul în care aveți acces la o rețea wi-fi. „Apel 112” este o aplicație gratuită pentru telefoanele mobile cu sisteme Android și iOS, capabilă să genereze informația de localizare și să transmită poziția geografică a telefonului dvs. Aplicația folosește conexiunea wi-fi pentru a transmite către sistemul informatic al serviciului de urgență 112 coordonatele geografice ale telefonului mobil. Dacă informația de localizare nu este transmisă automat în sistemul 112, puteți transmite verbal coordonatele afișate în aplicație.

Articolul 9 Suspendarea Serviciului

- 9.1. Furnizorul va avea dreptul să suspende imediat furnizarea unei părți sau a totalității Serviciului și (unde este cazul) să deconecteze dacă:
- 9.1.1. În măsura în care Furnizorul este solicitat să facă acest lucru de către o autoritate guvernamentală, pentru a respecta o schimbare în condițiile statutare sau de reglementare (sau punerea în vigoare a acestora) sau se cere să facă acest lucru ca urmare a unei decizii a unei instanțe;
 - 9.1.2. Utilizatorul nu plătește orice sumă restantă după primirea unei notificări scrise care precizează întârzierea plății și nu remediază această neplată în termen de 3 (trei) zile calendaristice de la primirea notificării scrise;
 - 9.1.3. Utilizatorul cauzează defecțiuni Serviciului, prin încălcarea prevederilor Contractului, iar Utilizatorul nu rambursează costurile implicate de remedierea defecțiunilor la data limită comunicată în scris de către Furnizor.
- 9.2. Utilizatorul va fi obligat să achite toate sumele datorate, incluzând dar fără a se limita la taxele recurente, pe durata perioadei de suspendare dispuse în temeiul prevederilor sub-paragrafelor 9.1.2 și 9.1.3, precum și în situația suspendării prevăzute la sub-paragraful 9.1.1 dacă această suspendare este atribuibilă unei încălcări, abateri, acțiuni sau omisiuni ale Utilizatorului sau ale Utilizatorilor, Afiliaților, agenților sau subcontractorilor Utilizatorului. Suspendarea Serviciului pentru o perioadă mai mare de 15 (cincisprezece) zile calendaristice îndreptățește Furnizorul să rezilieze Contractul. Utilizatorul este obligat la plata tuturor sumelor datorate pe durata Suspendării, până la rezilierea Contractului.
- 9.3. Suspendarea prevăzută în Art. 9.1 va înceta în termen de o zi lucrătoare, după ce motivele care au dus la suspendare au încetat să existe.

Articolul 10 Limitarea răspunderii și despăgubire

- 10.1. Orice pretinsă neîndeplinire de către Furnizor a obligațiilor contractuale sau orice pagubă care provine din sau în legătură cu orice indisponibilitate, întârziere, întrerupere, deconectare, degradare a Serviciului sau conduită neglijentă a Furnizorului vor fi semnalate în scris de către Utilizator fără întârziere, dar în orice caz în termen de patru (4) ore din momentul apariției disfuncționalității Serviciului. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru nicio astfel de neîndeplinire sau pierdere care nu este semnalată de Utilizator în decursul acestei perioade.
- 10.2. În orice situație de încălcare a Contractului de către oricare din părți, sub rezerva îndeplinirii condițiilor în care aceasta poate fi ținută răspunzătoare, Părțile convin ca răspunderea financiară a părții în culpă este exclusiv limitată potrivit prevederilor Art. 14.6 de mai jos. Aceasta clauză are natura unei clauze penale. Limitarea nu se aplică în cazul încălcării obligațiilor referitoare la protecția datelor cu caracter personal și a drepturilor de proprietate intelectuală, precum și în caz de neglijență, culpă gravă sau fraudă.

Articolul 11 Forta majora

- 11.1. Forta 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 Forță Majoră îl va constitui, incluzând dar fără a se limita la următoarele exemple (cu condiția ca aceste exemple să nu fi fost provocate sau favorizate de neglijența Părții care invocă forța majoră): incendiu, inundație, tăieri de cablu de orice tip (ale căror rezultate negative nu ar fi putut fi în mod rezonabil prevenite prin repetarea unor astfel de situații), fulger, tăieri de curent generale prelungite, calamități naturale, schimbări în mediul de reglementare, acte normative, greve, mișcări sociale, terorism, război, pandemie.

Articolul 12 Confidențialitate

- 12.1. Pe întreaga durată a oricărui Contract și pentru o perioadă de trei (3) ani după încetarea acestora, Părțile vor păstra confidențialitatea asupra tuturor documentelor și termenilor contractuali (și oricare dintre acestea nu vor fi dezvaluite nici unei terțe părți) prevăzute în Contractul de față, asupra oricărui și tuturor informațiilor cu privire la cealaltă Parte, inclusiv dar fără a se limita la informații cu privire la operațiunile de afaceri și la Utilizatorii celeilalte Părți care sunt obținute pe durata termenului și care pot fi în mod rezonabil presupuse a fi confidențiale sau care au fost indicate sau identificate în orice alt mod ca fiind confidențiale de cealaltă Parte.
- 12.2. Obligația păstrării secretului prevăzută în art. 12.1 nu se va aplica informațiilor care:

12.2.1. sunt deja în posesia Părții care le primește sau de care a luat deja cunostință aceasta la

- momentul primirii acestora de la Partea care le dezvăluie, în alt mod decât prin încălcarea prezentei obligații de păstrare a secretului;
- 12.2.2. se găsesc sau devin de domeniu public în alt mod decât prin încălcarea prezentei obligații de păstrare a secretului;
 - 12.2.3. sunt obținute de la o terță parte careia i se permite să dezvăluie astfel de informații sau care au fost generate de Partea care le primește fără a face uz în orice mod de informațiile confidențiale primite de la Partea care le dezvăluie;
 - 12.2.4. sunt cerute spre dezvăluire prin lege sau prin ordin judiciar;
 - 12.2.5. sunt furnizate consilierilor (juridici) respectivi ai Părților cu condiția ca acestia să fie obligați să trateze aceste informații ca fiind confidențiale.
- 12.3. Obligațiile prezentate în prezentul articol nu vor înceta ca urmare a încetării din orice motiv a Contractului, rămânând în vigoare pe durata prevăzută la 12.1.

Articolul 13 Legea Contractului și soluționarea disputelor

- 13.1. Contractul, anexele sale, precum și orice alte documente la care se face referire în Contract și care sunt efectuate în baza Contractului vor fi guvernate de, și interpretate în conformitate cu legea română.
- 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. Dacă Părțile nu ajung la un acord, instanță competentă să soluționeze neînțelegerile dintre Părți este instanța de la sediul furnizorului.

Articolul 14 Încetarea Contractului

- 14.1. Contractul poate înceta (i) prin împlinirea termenului, (ii) prin denunțare unilaterală, (iii) prin reziliere sau (iv) dacă pentru oricare dintre Părți sunt declanșate proceduri pentru dizolvarea și/sau lichidarea sa.
- 14.2. Utilizatorul poate înceta unilateral Contractul, printr-o notificare transmisă Furnizorului pe parcursul termenului contractual de o lună de zile, încetarea urmând a produce efecte la finalul lunii în care s-a transmis notificarea.
- 14.3. Furnizorul își rezervă dreptul de a denunța Contractul înainte de termen, în mod unilateral, prin înștiințarea scrisă a Utilizatorului, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile anterior datei încetării efective a acestuia.
- 14.4. Furnizorul își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare de către Utilizator a oricărei obligații asumate prin Contract, inclusiv în cazul:
 - (i) Refuzului de plată al facturilor sau a oricaror altor sume datorate de Utilizator în temeiul prezentului Contract;
 - (ii) Modificării în orice mod a Serviciului fără acordul prealabil al Furnizorului;
 - (iii) Cauzării de defecțiuni Serviciului;
 - (iv) Încălcării dreptului de proprietate intelectuală, de protecție a datelor cu caracter personal sau de confidențialitate conform Contractului;
 - (v) Cesionării sau subcontractării Contractului, total sau parțial, fără acordul prealabil al Furnizorului.Contractul poate fi reziliat printr-o prealabilă notificare, prin care i se comunică Utilizatorului, încălcarea contractuală și i se pune în vedere remedierea acesteia într-un termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice. În cazul neindeplinirii obligațiilor contractuale de către Utilizator în termenul de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, Contractul se consideră desființat, fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data împlinirii termenului de 15 (cincisprezece) zile acordat pentru îndeplinirea obligației contractuale, fără a fi necesară intervenția instanței. În această situație, Utilizatorul datorează Furnizorului daune interese evaluate anticipat astfel cum este stipulat la Art.14.6 de mai jos.
- 14.5. Se convine ca, în cazul în care Utilizatorul denunță unilateral un Contract sau în cazul în care Furnizorul reziliază Contractul în conformitate cu Art. 14, Utilizatorul va achita Furnizorului toate taxele pentru Serviciile furnizate până la momentul rezilierii, incluzând data încetării Contractului.
- 14.6. În cazul neindeplinirii obligațiilor contractuale sau îndeplinirii lor în mod necorespunzător, Utilizatorul datorează Furnizorului daune interese evaluate anticipat la suma de 500 lei. Această clauză are natura unei clauze penale.

14.7. Utilizatorul își rezervă dreptul de a rezilia Contractul pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare de către Furnizor a oricărei obligații asumate prin Contract, inclusiv dacă Serviciul este indisponibil (disponibilitate zero) timp de trei (3) zile consecutive, cu respectarea următoarelor condiții:

- (i) Utilizatorul a notificat Furnizorul de această situație în termenii prevăzuți în art. 10.1; și
- (ii) Dacă se dovedește că neexecutarea/executarea necorespunzătoare sau indisponibilitatea (disponibilitate zero) a avut un motiv ce ține de controlul exclusiv al Furnizorului.

Rezilierea va opera printr-o notificare prealabilă prin care i se pune în vedere Furnizorului încălcarea contractuală și i se pune în vedere remedierea acesteia într-un termen de cinci (5) zile lucrătoare. În cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către Furnizor în termenul de 5 (cinci) zile lucrătoare, Contractul se consideră desființat fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data împlinirii termenului de 5 (cinci) zile acordat pentru îndeplinirea obligației contractuale și fără a fi necesară intervenția instanței.

Articolul 15 Drepturile asupra proprietății intelectuale

15.1. Toate drepturile asupra proprietății intelectuale și industriale pentru orice software, echipamente sau alte materiale, inclusiv documentația, furnizate Utilizatorului în baza sau în legătură cu Contractul, vor fi deținute numai de Furnizor sau de furnizorii/alți proprietari de asemenea drepturi. Utilizatorul va achiziționa numai drepturile care îi sunt acordate prin prezentul Contract.

15.2. Furnizorul va face eforturi rezonabile pentru a se asigura că folosirea de către Utilizator a programelor software, sau altor materiale furnizate de Furnizor în legătură cu Serviciul nu va încălca drepturile de proprietate sau drepturile asupra proprietății intelectuale a nici unei terțe părți.

Articolul 16 Dispoziții 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. În lipsa unei stipulații contrare în acest sens, în nici o circumstanță, nici una dintre Părți nu va avea dreptul de a reprezenta cealaltă Parte în calitate de agent sau în altă calitate.

16.4. Drepturile și obligațiile care revin Utilizatorului în baza Contractului nu vor putea fi cesionate sau subcontractate unui terț în absența consimțământului scris acordat în prealabil de Furnizor.

16.5. În orice moment, Furnizorul are dreptul de a cesiona sau subcontracta drepturile și obligațiile sale în baza Contractului către una dintre societățile sale afiliate, Utilizatorul exprimându-și prin prezentul Contract acordul în prealabil pentru orice astfel de cesiune, cu condiția ca drepturile și obligațiile Utilizatorului rezultând din Contract să rămână în mod semnificativ neschimbate. Utilizatorul va fi notificat în prealabil.

16.6. Orice drept acordat pentru utilizarea Serviciului de către Furnizor Utilizatorului este strict personal. Utilizatorul nu poate revinde acel drept sau nu poate pune la dispoziție Serviciul furnizat acestuia în nici un alt mod nici unei terțe părți, cu excepția afiliațiilor săi, cu excepția în care se convine în mod expres altfel.

16.7. Toate notificările și corespondența vor fi făcute în scris și trimise personal, e-mail, sau prin poștă folosind datele de identificare înscrise în Anexa C. În considerarea posibilității Utilizatorului de a își modifica adresa de email de corespondență prin intermediul sistemului Clickphone, Utilizatorul acceptă prin semnarea prezentului Contract, că în situația în care își va schimba adresa de email în această formă, corespondența va fi valabil transmisă de către Furnizor pe noua adresă de email a Utilizatorului, fără ca Utilizatorul să poată opune Furnizorului vicii în procedura de comunicare. În măsura în care Utilizatorul schimbă adresa de email prin intermediul sistemului Clickphone, nu se impune semnarea unui act adițional la Contract pentru valabilitatea noii adrese de email, unde Utilizatorul agreează primirea corespondenței. Utilizatorul nu poate opune Furnizorului nerecepționarea corespondenței prin lipsa unei confirmări de primire în ceea ce privește comunicarea prin email.

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 să poată procesa datele legate de furnizarea Serviciului, în principal datele legate de abonații Serviciului numai în scopul desfășurării activității sale și Furnizorul poate include numele Utilizatorului în lista sa de referințe.

- 16.11. Utilizatorul se obligă să informeze Furnizorul, conform 16.7, în scris, despre toate modificările datelor sale de identificare, în termen de 7 zile de la producerea acestora. În cazul în care Utilizatorul nu își îndeplinește obligația, acesta nu va putea opune Furnizorului vicii în procedura de comunicare și va fi responsabil pentru pagubele cauzate Furnizorului.
- 16.12. Fiecare specificație va fi însoțită de „Detalii Contact Suport” (Anexa C). Părțile contractuale sunt de acord să actualizeze datele și informațiile imediat ce acestea au loc. Fiecare parte este responsabilă de actualizarea datelor din listele lor.
- 16.13. Acest Contract conține 17 pagini, este semnat, la distanță, în două exemplare, în limba română, câte unul pentru fiecare Parte.

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

<p>Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L.</p> <p>Prin: În calitate de:</p> <p>Data: _____.2024</p>	<p>Pentru UTILIZATOR</p> <p>_____</p> <p>Prin: În calitate de:</p> <p>Data: _____.2024</p>
--	--



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 Utilizatorului.

Adresa de livrare a serviciului:

Locație:

1. Specificațiile serviciului de bază:

VoIP Protocol semnalizare SIP

Numere de telefon alocate:

Număr

2. Servicii Adiționale

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

Pentru FURNIZOR
CARO NETWORK S.R.L.

Prin:
În calitate de:

Data: __. __. 2024

Pentru UTILIZATOR

Prin:
În calitate de:

Data: __. __. 2024

ANEXA B

Tarife Abonament ClickPhone

Tarife / destinații de apel după depășirea minutelor incluse în abonament:

Nr crt	Destinație	Pret (euro/min)*
1	Rețeaua ClickPhone	0
2	Rețele fixe România	0.01
3	Rețele mobile România	0.025
4	Tel verde România 0800	0

În cazul în care Clientul intenționează să efectueze apeluri către orice altă destinație de apel decât cele menționate la punctul 1), internă sau internațională, în rețele de telefonie fixă sau mobilă, acesta va fi taxat la tarifele standard reglementate în Lista de Tarife ClickPhone disponibilă la momentul respectiv pe www.clickphone.ro

* Tarifarea se face la secundă, după primul minut de convorbire.

Tarife / destinații SMS:

Nr crt	Destinație	Pret (euro/min)*
1	Rețeaua ClickPhone	0
2	Rețele mobile România*	0.04

* SMS urile trimise nu se prezintă la destinație cu numărul ClickPhone

Tarifele menționate în cuprinsul prezentei anexe, precum și cele menționate în cuprinsul Listei de Tarife ClickPhone sunt exprimate în Euro și nu conțin TVA. Plata serviciilor se va efectua în lei, la cursul BNR leu/euro valabil la data emiterii facturii de către Furnizor.

<p>Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L.</p> <p>Prin: În calitate de:</p> <p>Data: __. __. 2024</p>	<p>Pentru UTILIZATOR</p> <p>Prin: În calitate de:</p> <p>Data: __. __. 2024</p>
--	--

**ANEXA C
 DETALII CONTACT SUPORT ȘI CORESPONDENȚĂ**

		CARO Network	Utilizator
Serviciul Relații cu Clienții	Nume	Departament Support Tehnic	
	Adresă corespondență	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	Tel:	031-005.00.15	
	Email:	support@clickphone.ro	
Comercial	Nume:		
	Adresă corespondență	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	Tel	031-005.00.15	
	Email:	Andrei.Bucur@Caronet.ro	
Financiar	Nume:	Departament Financiar	
	Adresa corespondență	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	Tel	031-005.00.15	
	Email:	financiar@caronet.ro	

Vă rugam să completați adresele dvs. de email unde doriți sa primiți informațiile specifice din partea departamentelor noastre.

Adresa de email de corespondență este adresa de email cu care vă autentificați în contul ClickPhone.

În considerarea posibilității Utilizatorului de a-și modifica adresa de email de corespondență prin intermediul sistemului Clickphone, Utilizatorul acceptă prin semnarea prezentului Contract, că în situația în care își va schimba adresa de email în această formă, corespondența va fi valabil transmisă de către Furnizor pe noua adresă de email a Utilizatorului, fără ca Utilizatorul sa poată opune Furnizorului vicii în procedura de comunicare. În masura în care Utilizatorul schimbă adresa de email prin intermediul sistemului Clickphone, nu se impune semnarea unui act adițional la Contract pentru valabilitatea noii adrese de email, unde Utilizatorul agreează primirea corespondenței. Utilizatorul nu poate opune Furnizorului nerecepționarea corespondenței prin lipsa unei confirmări de primire în ceea ce privește comunicarea prin email.

Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L. Prin: În calitate de: Data: __.__.2024	Pentru UTILIZATOR Prin: În calitate de: Data: __.__.2024
---	---

ANEXA D

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

Denumirea departamentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor este: Customer Support

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

Program de lucru: 09.30-17.00; de Luni până Vineri

Telefon: 031-005.00.15

E-mail: support@clickphone.ro

Termenul de depunere a reclamațiilor

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații este de 4 ore de la sesizarea defecțiunii/disfuncționalității.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

CARO Network se obligă să analizeze reclamațiile și cererile Clientului și să le rezolve, în maxim 48 de ore de la înregistrare, cu mențiunea că în funcție de complexitatea intervenției, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore. Excepție fac situațiile în care apariția unui caz de forță majoră împiedică remedierea deranjamentului/disfuncționalității ce face obiectul reclamației/cereri în termenele menționate la alineatul precedent. În această situație, termenul de soluționare a reclamației/cereri va fi de maxim 7 zile de la încetarea cazului de forță majoră.

Modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, 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 în maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

În 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 Comunicații electronice, ocazionate de aplicarea OUG nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice. 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 comunicații electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei presedintelui ANRC nr. 480/2010. Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, sau prin poștă electronică.

Clientul are totodată posibilitatea ca, în cazul nerezolvării pe cale amiabilă a neînțelegerilor intervenite în derularea contractului încheiat cu CARO Network, să se adreseze, pentru soluționarea acestora, instanțelor judecătorești competente.

ANEXA E

ACORD de prelucrare a datelor cu caracter personal

În conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR).

Prezentul acord se aplica exclusiv prelucrării datelor cu caracter personal în cadrul contractului dintre Caro Network SRL și client:

Prezentul acord va clarifica și va completa numai acordul de servicii și nu are intenția de a aduce modificări la contract.

Pe parcursul derulării serviciilor de telefonie conform contractului mai sus menționat Caro Network SRL procesează date cu caracter personal și va fi denumit în continuare **"OPERATOR"**

CAP. 1 COLECTĂM INFORMAȚII:

-din motive legale. Conform codului fiscal în vederea întocmirii documentelor fiscale (Factura, chitanță, dispoziție de plată, etc). În situația în care un astfel de document necesită obligatoriu completarea cu următoarele date ale reprezentantului societății dvs.: Nume și Prenume, Adresa din CI.

-în urma definitivării de comun acord a unei realități contractuale și/sau comerciale, pentru a vă oferi servicii mai bune, și pentru derularea în bune condiții a serviciilor oferite de societatea noastră culegem următoarele date suplimentare:

- pentru serviciile noastre de telefonie trebuie să creați un cont pe platforma ClickPhone.ro. Când creați un cont, vă sunt solicitate informații personale: numele, prenumele, adresa locației unde va fi folosit serviciul de voce, adresa de e-mail pentru notificările din platformă, adresa de email de facturare dacă diferă de cea de notificare, număr de telefon de contact.
- date de contact ale reprezentanților legali ai societății: Nume, Prenume, Adresa din CI
- date de contact ale persoanei de legătură în relația cu ClickPhone: Nume, Prenume, adresa de e-mail, telefon.

În situația în care datele solicitate mai sus reprezintă datele dvs. personale trebuie să știți că aceste date sunt considerate ca intrând sub incidența datelor cu caracter personal conform Regulamentului general privind protecția datelor nr. 678/2016 și sunt tratate ca atare. Este de preferat ca anumite date solicitate să fie în numele societății dumneavoastră și/sau având denumiri generice. (Ex.: adresa de email "contact@firmadv.ro; tel: 021.111.111 int 104 "

-informații pe care le obținem atunci când folosiți serviciile de telefonie ClickPhone.

Culegem informații despre serviciile pe care le folosiți și despre modul în care le folosiți

- informații despre dispozitiv. Colectăm informații despre dispozitiv (cum ar fi modelul de hardware, tipul sistemului de operare).
- informații de jurnal. Când utilizați serviciile noastre, colectăm și stocăm automat anumite informații în jurnalele de pe server. Acestea includ:
 - detalii despre modul în care ați utilizat serviciul nostru, informații înregistrate în jurnalele de telefonie, cum ar fi numărul de telefon, numărul apelantului, numerele de redirectionare, ora și data apelurilor, durata acestora, numerele de telefon unde s-au transmis mesajele SMS dar nu și conținutul mesajelor SMS;
 - adresa IP a echipamentului prin care se folosește serviciul ClickPhone;
 - cookiuri. Tipuri de cookie-uri folosite de ClickPhone:

Categoria de utilizare	Exemplu
Securitate	Utilizăm cookie-urile pentru securitate pentru a autentifica utilizatorii, pentru a preveni utilizarea frauduloasă a datelor de conectare și pentru a proteja datele utilizatorilor împotriva accesării neautorizate.
Procese	Cookie-urile pentru procese ajută site-ul web să funcționeze și să ofere serviciile așteptate de vizitator. De exemplu, navigarea pe pagini web sau accesarea zonelor securizate ale site-ului web. Fără aceste cookie-uri, site-ul web nu poate funcționa corect.
Starea sesiunii	Le folosim pentru a îmbunătăți serviciile ClickPhone și experiența de navigare a utilizatorilor. Blocarea sau stergerea acestor cookie-uri nu va face site-ul inutilizabil.
Google Analytics	Google Analytics este instrumentul Google de analiză care ajută proprietarii de site-uri și de aplicații să înțeleagă cum interacționează vizitatorii cu proprietățile lor. Google Analytics poate folosi un set de cookie-uri pentru a culege informații și pentru a raporta date statistice privind utilizarea site-ului, fără a trimite la Google date care identifică vizitatorii

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

Nu ne sunt transmise informații din aplicațiile SIP instalate pe calculatoarele și telefoanele clienților clickPhone (Clickphone, xLite, Zoiper, 3CX, SoftPhone).

Atât informațiile pe care le obținem de la dvs., cât și informațiile pe care le culegem când v-ați conectat la ClickPhone, le tratăm ca pe informații cu caracter personal.

CAP. 2 POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE.

Folosim informațiile pe care le culegem din toate serviciile noastre pentru a oferi, a administra, a proteja și a îmbunătăți serviciile noastre, precum și pentru a dezvolta altele noi.

De asemenea, folosim aceste informații pentru a vă transmite informații vitale funcționarii continue și în siguranță a serviciilor de telefonie oferite:

- informații despre valoarea creditului din contul dvs.
- avertizări când sumele din cont sunt insuficiente pentru continuarea serviciului
- avertizări de securitate: schimbare parolă, creare PIN de securitate, depășire limită valoare zilnică setată a convorbirilor
- marketing. Oferte sau modificări ale tarifelor aferente serviciilor noastre de telefonie.
- Notificari:
 - notificare pe email cu privire la apelurile la care nu ai răspuns pe numărul ClickPhone
 - notificare pe email cu mesajele vocale în format audio lăsate pe numărul ClickPhone
 - notificari pe email cu privire la schimbare parolă/ recuperare parola contului ClickPhone
 - notificare pe email la schimbarea IP ului de la care centrala ClickPhone să permită efectuarea și primirea de apeluri telefonice doar de la o anumită adresă IP
 - notificare pe email la alimentarea contului ClickPhone cu credit
 - notificare pe email la confirmarea înregistrării unei plăți

Putem să utilizăm adresa dvs. de e-mail pentru a vă informa despre serviciile noastre, cum ar fi anunțuri despre modificările sau îmbunătățirile viitoare.

Politica de confidențialitate a "operatorului" se poate modifica periodic. Drepturile dvs. în baza acestei Politici de confidențialitate nu vor fi diminuate fără consimțământul dvs. explicit. Orice modificări aduse Politicii de confidențialitate vor fi notificate cu o mai mare vizibilitate (inclusiv, în cazul anumitor servicii, o notificare prin e-mail privind modificările aduse Politicii de confidențialitate). De asemenea, vom păstra în arhivă versiunile anterioare ale acestei Politici de confidențialitate, astfel încât să le puteți consulta.

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

Informațiile dvs. cu caracter personal de natură financiar contabilă sunt prelucrate pe un server situat la sediul social al societății din Str. Avram Iancu nr.22, corp A, sector 2 Bucuresti.

"OPERATORUL" asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului.

În acest sens vă precizăm ca toate serverele și site-ul clickphone.ro utilizează măsuri de securitate împotriva pierderii, alterării sau folosirii gresite a informațiilor care se află în controlul nostru și sunt implementate măsuri care asigură fiabilitatea, recuperarea și integritatea datelor.

CAP. 3 TRANSPARENTĂ ȘI DREPTURILE PERSOANEI VIZATE.

Datoria noastră este să explicăm clar ce informații colectăm, astfel încât să puteți lua decizii bine informate referitor la modul în care acestea sunt utilizate. Aveți următoarele drepturi:

Dreptul la informare – poți solicita informații privind activitățile de prelucrare a datelor tale personale;

Dreptul la rectificare – poți să vizualizezi, să editezi și să modifice informațiile asociate contului tău clickPhone prin intermediul platformei noastre online www.clickphone.ro

Dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – poți obține stergerea datelor, în cazul în care prelucrarea acestora nu a fost legală sau în alte cazuri prevăzute de lege;

Dreptul la restricționarea prelucrării – poți solicita restricționarea prelucrării în cazul în care contesti exactitatea datelor, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

Dreptul de opoziție – poți să te opui, în special, prelucrării de date care se întemeiază pe interesul nostru legitim;

Dreptul la portabilitatea datelor - poți primi, în anumite condiții, datele personale pe care ni le-ai furnizat, într-un format care poate fi citit automat sau poți solicita ca respectivele date să fie transmise altui operator;

Dreptul de a depune plângere - poți depune plângere față de modalitatea de prelucrare a datelor personale la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal;

Dreptul de retragere a consimțământului – în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământul tău, ți-l poți retrage oricând. Retragerea consimțământului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuată anterior retragerii rămânând în continuare valabilă.

Poți realiza acest lucru prin solicitare la adresa dpo@caronet.ro cu subiectul "Retragere consimțământ procesare date" sau prin intermediul contului tău clickPhone.

Drepturi suplimentare aferente deciziilor automate: poți cere și obține intervenția umană cu privire la respectiva prelucrare, îți poți exprima propriul punct de vedere cu privire la aceasta și poți contesta decizia.

CAP. 4 ACCESAREA ȘI ACTUALIZAREA INFORMAȚIILOR DVS. CU CARACTER PERSONAL.

Scopul nostru este să furnizăm serviciile într-un mod în care informațiile sunt protejate împotriva distrugerii accidentale sau rău intenționate.

Datoria noastră este de a vă oferi acces la informațiile dvs. personale. Dacă informațiile respective sunt greșite, ne străduim să vă oferim modalități de a le actualiza rapid sau de a le șterge, exceptând cazurile în care trebuie să păstrăm informațiile în scopuri legale sau juridice.

De aceea, după ce ștergeți informații din cadrul serviciilor, este posibil să nu ștergem imediat copiile reziduale de pe serverele noastre active și să nu eliminăm informațiile din serverele noastre.

Avem aceste obligații conform:

-Ordinului Ministerului Finanelor Publice (MFP) nr. 2634/2015, în vigoare de la 1 ianuarie 2016 referitor la Arhivarea și păstrarea registrelor de contabilitate și a celorlalte documente financiar-contabile pe o perioadă de 10 ani de la sfârșitul anului financiar curent.

-Anumite date care se supun deciziilor și legilor ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) http://www.ancom.org.ro/legislație_107 sunt păstrate cel puțin 3 ani după expirarea contractului dintre părți, pentru a fi puse la dispoziție în cazul solicitării legale a organelor competente. Dacă intervin eventuale investigații, aceste termene se prelungesc și fișierele se vor păstra atât timp cât se va considera necesar.

CAP. 5 INFORMAȚIILE PE CARE LE DISTRIBUIM.

Nu avem intenția de a transfera date cu caracter personal către o altă țară sau o organizație internațională. Nu trimitem informațiile personale unor companii, organizații și persoane din afara Caro Network SRL, decât în situațiile de mai jos.

- cu consimțământul dvs. vom distribui informații cu caracter personal către companii, organizații sau persoane din afara Caro Network SRL atunci când avem consimțământul dvs. în acest sens. Solicităm consimțământul explicit pentru distribuirea oricărui informații speciale cu caracter personal.
- către administratorii de cont. În cazul în care la Contul dvs. ClickPhone este activată o centrală Custom PBX, atunci administratorul dvs. de cont și/sau dispecerul ClickPhone care furnizează asistență pentru dvs. vor avea acces la informațiile din Contul Clickphone (inclusiv la e-mail și la alte date). Administratorul dvs. de cont ar putea:
 - să vizualizeze statistici referitoare la contul dvs., cum ar fi cele legate de aplicațiile pe care le instalați; timpi de activitate sau timpi de inactivitate.
 - să suspende sau să anuleze accesul dvs. la cont;
 - să acceseze informații stocate ca parte a contului dvs.;
 - să primească informații despre contul dvs. pentru a îndeplini cerințele legislative aplicabile, reglementările în vigoare, a unei proceduri legale sau solicitări guvernamentale executorii;
 - să vă restricționeze posibilitatea de a șterge sau de a edita informațiile ori setările de confidențialitate.
- în vederea prelucrării externe. Transmitem informații cu caracter personal partenerilor de afaceri de încredere, pentru a le prelucra în numele nostru, pe baza instrucțiunilor noastre și în conformitate cu politica noastră de confidențialitate și cu orice alte măsuri corespunzătoare de confidențialitate și securitate.
 - în cazul expedierii de produse către dvs. transmitem datele dvs. firmei de curierat agreeate și prelucram datele transmise de dvs. în platforma electronică a curierului.
 - în cazul desemnării de către dvs. a unei terțe părți în vederea integrării serviciilor noastre cu serviciile oferite de terță parte.

- din motive legale.
Vom distribui informații cu caracter personal către companii, organizații sau persoane din afara Caro Network SRL în cazul în care dezvaluirea informațiilor respective sunt necesare pentru:
 - Raportări și declarații financiar-contabile care trebuie verificate și vizate de expert contabil autorizat. Persoana imputernicită - expert contabil autorizat CECCAR;
 - Raportări și declarații financiar-contabile care trebuie verificate și vizate de expert auditor financiar independent. Persoana imputernicită - auditor financiar acreditat CAFR;
 - Respectarea legii aplicabile, a reglementărilor, a unei proceduri legale sau solicitări guvernamentale executorii;
 - Investigarea de către autorități competente a posibilelor încălcări ale legilor în vigoare;
 - Detectarea, prevenirea sau combaterea în alt mod a fraudei, a problemelor de securitate sau de ordin etnic.

În cazul în care compania Caro Network SRL este implicată într-o fuziune, într-o achiziție sau într-o vânzare de active, vom continua să asigurăm confidențialitatea tuturor informațiilor cu caracter personal și vom notifica utilizatorii afectați înainte ca informațiile cu caracter personal să fie transferate sau să intre sub incidența unei alte Politici de confidențialitate.

CAP. 6 SECURITATEA INFORMAȚIILOR.

Depunem eforturi pentru a proteja utilizatorii nostri împotriva accesului neautorizat a dezvoltării ori distrugerii neautorizate a informațiilor pe care le deținem:

- criptăm toate serviciile noastre utilizând SSL;
- este numit un Responsabil cu Protecția Datelor cu caracter personal în cadrul firmei noastre, o persoană competentă cu atribuții bine determinate în conformitate cu prevederile Regulamentului general privind protecția datelor nr. 679/2016, în persoana D-lui Bucur Andrei care poate fi contactat la adresa de email dpo@caronet.ro;
- avem implementate măsuri tehnice și organizatorice adecvate conform art. 30 și 32 din (GDPR), conform evaluării interne și asigurăm un nivel de securitate corespunzător prin: controlul accesului la echipamente; controlul suporturilor de date; controlul stocării; controlul utilizatorului; controlul accesului la date; controlul comunicării; controlul introducerii datelor; controlul transmiterii;
- restricționăm accesul la informațiile cu caracter personal, oferindu-l numai angajaților care sunt îndreptățiți să aflu respectivele informații pentru a le putea prelucra în numele nostru și care se supun unor obligații contractuale stricte de confidențialitate și pot fi trași la răspundere sau cărora li se poate desface contractul de muncă dacă nu îndeplinesc aceste obligații.

CAP. 7 OBLIGAȚII DE INFORMARE ȘI MANAGEMENTUL INCIDENTELOR.

„Operatorul” va notifica în orice moment, fără întârzieri nejustificate, orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, așa cum este prevăzut la articolul 33 din (GDPR), și va coopera în permanență cu Autoritatea Națională pentru Supraveghere a Datelor cu Caracter Personal – denumită în continuare ANS, cu privire la astfel de incidente.

„Operatorul” va permite ANS-ului, dacă va fi cazul, să efectueze o investigație, să formuleze un răspuns corect și să ia măsuri suplimentare adecvate în ceea ce privește incidentul și ne vom îndeplini obligațiile prevăzute de lege, cum ar fi obligația de notificare a incidentelor, așa cum stipulează articolul 34 din (GDPR).

În cazul unui incident descris mai sus, vom notifica clientul în max. 24 de ore după descoperirea incidentului. Această notificare include:

- natura incidentului;
- data și ora la care incidentul a avut loc și a fost descoperit;
- numrul persoanelor vizate afectate de incident;
- categoriile de date cu caracter personal care au fost implicate în incident.

Persoana implicată are dreptul de a depune o plângere în fața autorității de supraveghere conf. art. 14e din (GDPR). Date contact la www.dataprotection.ro.

Îmi dau acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal

Nu îmi dau acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal

Pentru FURNIZOR CARO NETWORK S.R.L. Prin: În calitate de: Data: __. __. 2024	Pentru UTILIZATOR Prin: În calitate de: Data: __. __. 2024
---	---