

Contract

Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Dreamgate S.R.L.

Prezentul document va intra în vigoare începând cu: 2023-09-15

Versiune/Data	Detalii
0.4 / 2023-08-08	Actualizari: definitii anonimizare, sectiunea 3 anonimizarea datelor
0.5 / 2023-08-22	Actualizari: completari punctele sectiunea 3 si 4, clarificare definitii 1.1, 1.2.1 si 1.2.2 valabilitatea si prelungirea si aplicabilitatea contractului TCG, compeltari 1.9.6

Cuprins

Secțiunea 1

Dispoziții generale aplicabile pentru toate tipurile de Servicii

- 1.1. Definiții
- 1.2.1 Valabilitatea și prelungirea contractului TCG
- 1.2.2 Aplicabilitatea contractului TCG
- 1.3. Modificarea datelor menționate în Partea I a Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de furnizor
- 1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar
- 1.5. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile
 - 1.5.1. Obligațiile Furnizorului
 - 1.5.2. Obligațiile Clientului
- 1.6. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților
- 1.7. Facturarea și termenele de plată
- 1.8. Contestarea facturii
- 1.9. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor
- 1.10. Cesiune
- 1.11. Forța majoră
- 1.12. Litigii
- 1.13. Comunicări
- 1.14. Rezilierea Contractului
- 1.15. Denunțarea unilaterală a Contractului
- 1.16. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale
- 1.17. Notificarea modificării Contractului
- 1.18. Clauze finale

Secțiunea 2

Dispoziții specifice aplicabile tipurilor de Servicii, detalii specifice contract

Secțiunea 3

Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal (politica de confidentialitate) - Detalii referitoare la date personale rezultate exclusiv în urma prestării serviciilor sau a îndeplinirii obiectului contractului

Secțiunea 4

Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal - Detalii referitoare la date personale rezultate în urma încheierii condițiilor contractuale sau în afara Secțiunii 3

1.1. Definiții în prezentul Contract

Furnizor: Societatea comercială cu numele "DREAMGATE S.R.L.", cu sediul social în București, sector 2, strada Bd-ul Lacul Tei nr.79, Bl.15A, Sc. 2, Et. 10, Apt.88, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub numărul J40/7718/2010 C.I.F.27278166 denumită în continuare ca „Furnizor” sau „Prestator” .

TCG: Contract/Document termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Furnizorului.

Clauzele Contractuale de Bază sau "contractul de baza": contract la care se ataseaza acest contract TCG.

Abonament: înseamnă convenția privind furnizarea unor Servicii de comunicații electronice de către furnizor, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii de bază, conform celor menționate în Partea I a Contractului sau într-un act adițional la Contract, și Servicii incluse, în baza cărora Clientul datorează furnizorului plata Valorii Abonamentului.

Activarea serviciilor: înseamnă data de la care furnizorul are obligația furnizării Serviciilor, iar Clientul are acces la acele Servicii incluse într-unul din Pachetele de Servicii contractate de Client în baza Abonamentului (Servicii de consultanță, dezvoltare software, implementari hardware sau software, programarea dispozitivelor, internet, telefonie, telecomunicații, alte servicii de activități conexe IT). Dacă este cazul, furnizorul va emite factura/facturile aferentă/e Serviciilor activate înainte de data Activării ultimului Serviciu din Pachet, conținând contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în perioada cuprinsă între data Activării Serviciilor și data primei facturi emise după Activarea tuturor Serviciilor. Pentru perioada de timp cuprinsă între Activare și prima Dată de facturare, resursele Abonamentului se vor aloca proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă, iar Valoarea lunară a Abonamentului se va calcula de asemenea proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă.

Aplicația „Contul meu”: serviciu online pus la dispoziție de furnizor prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client și prin care se pot efectua modificări asupra contului de client. Accesul la acest serviciu se poate face printr-un nume de utilizator și o parolă. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și utilizarea acesteia. Prin Aplicația „Contul meu” Clientii își pot plăti facturile cu cardul, pot solicita schimbări de pachete/abonamente, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, pot efectua acțiuni de administrare a contului și își pot vizualiza facturile electronice.

Client: persoana fizică sau persoana juridică, semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Partea I a Contractului și care folosește Serviciile furnizate de furnizor pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

Data de Facturare: data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor, în funcție de care furnizorul stabilește Perioada de Facturare, precum și suma facturată, și care este comunicată în scris Clientului la Activarea Serviciilor.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, așa cum sunt acestea definite în reglementările referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Deranjament: o întrerupere a Serviciilor, notificată de către Client și validată de Furnizor, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unor elemente din infrastructura furnizorului.

Fond de garanție și avans pentru risc financiar: sume de bani, nepurtătoare de dobândă, puse la dispoziția furnizorului de către Client, în urma solicitării formulate de furnizor în acest sens, în condițiile prevăzute în prezentul Contract și în scopul garantării executării obligațiilor de plată ale Clientului sau al garantării bonității Clientului.

Frauda Clientului: orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce, fie companiei furnizorului, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Locație: în cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare înseamnă adresa indicată de Client la data achiziționării Pachetului de Servicii ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile furnizorului, unde se pot instala echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentului Contract și a politicii comerciale a furnizorului.

Pachetul de servicii: oferta comercială de furnizare a unuia sau mai multor tipuri de Servicii, aleasă de Client în baza Abonamentului sau contractului, care poate include, după cum este cazul, alte servicii sau accesoriile/echipamentele necesare furnizării Serviciilor respective. Detalii despre oferta comercială sunt furnizate de furnizor în Partea I a Contractului și în Broșura de Tarife și Servicii înmănată Clientului la data semnării Contractului. Cu titlu informativ, detalii despre oferta comercială a furnizorului se pot solicita sau pot fi găsite și pe pagina de internet a furnizorului sau în alte materiale informative emise de furnizor.

Parola: șir de caractere alocat fiecărui Client în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și al folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de furnizor. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

Perioada de Facturare: perioada dintre două Date de Facturare consecutive.

Perioada minimă contractuală: perioada minimă pentru care Contractul este valabil, așa cum este menționată în Partea I a Contractului, acceptată de Client în momentul semnării Contractului sau a unui act de prelungire și care se calculează începând cu Data Activării serviciilor. În cazul în care Data Activării serviciilor nu este menționată, data activării serviciilor va fi data semnării/incheierii contractului. Perioada minimă contractuală este menționată în clauzele contractuale de bază.

Persoana de contact: persoana fizică autorizată sau desemnată de Client și acceptată de furnizor să îl reprezinte în relația contractuală cu furnizorul. În funcție de scop, se pot asocia mai multe persoane de contact în funcție de rol cum ar fi persoana de contact pentru relația financiară, responsabili tehnici sau manageri de proiect.

Serviciile: toate serviciile oferite de furnizor în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz: serviciile de bază, serviciile incluse sau serviciile suplimentare.

Serviciile terților: servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul furnizorului, dar asupra cărora furnizorul nu deține controlul și nici nu este răspunzător față de Client.

Tarif: suma percepută de furnizor Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

Tarife Administrative: tarife percepute de către furnizor pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile obisnuite, ce pot fi consultate pe pagina web a furnizorului sau prin solicitare de informații pe email.

Teritoriul: teritoriul Romaniei

Termenul de Activare: termenul maxim dintre data semnării Contractului și data Activării Serviciilor, așa cum este precizat în Contract pentru fiecare tip de Servicii.

Termen de Remediere: intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, validat de furnizor, și momentul în care Serviciul respectiv a fost repus în funcțiune.

Utilizator: reprezintă persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de furnizor conform Contractului.

Valoarea Abonamentului: suma fixă în moneda de referință cuprinsă în oferta comercială a furnizorului, parte integrantă a Contractului, fără eventuale discounturi, comunicată Clientului în momentul semnării Clauzelor Contractuale de Bază sau a actului adițional prin care este modificată oferta comercială și datorată lunar de Client către furnizor, reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate în baza Abonamentului.

Anonimizarea datelor cu caracter personal: presupune un proces tehnic de modificare a datelor, astfel încât să devină imposibil de identificat persoana la care acele date se referă, fie direct, fie indirect. Astfel, datele anonime își pierd calitatea de date cu caracter personal. Având în vedere că principiile protecției datelor se aplică oricărei informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, principiile protecției datelor nu se vor aplica informațiilor anonime, adică informațiilor care nu sunt legate de o persoană fizică identificată sau identificabilă sau datelor cu caracter personal care sunt anonimizate astfel încât persoana vizată nu este sau nu mai este identificabilă.

1.2.1 Valabilitatea și prelungirea contractului TCG

Contractul TCG este valabil pe întreaga valabilitate a contractului de baza, nefiind necesară nicio altă formalitate. Prolungirea contractului TCG se va face prin acte adiționale aduse la contractul de baza.

1.2.2 Aplicabilitatea contractului TCG

(1) Furnizorul își rezerva dreptul pentru modificarea sau actualizarea acestor termeni și condiții generale contractuale cu notificarea Beneficiarului pe orice mijloace conform secțiunii "Comunicari".

(2) Prevederile din TCG se pot completa cu prevederile specifice aplicabile fiecărui tip de Serviciu de bază din Secțiunea 2 a TCG. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Secțiunea 1 și cele din Secțiunea 2, prevederile din Secțiunea 2, vor prevala.

În cazul în care acești TCG se anexează la un contract existent încheiat fără o anexă de termeni și condiții generale contractul existent fără TCG va deveni contractul de baza (sau "clauze contractuale de baza") și prevederile și clauzele TCG vor prevala.

(3) În cazul în care există inadverențe între prevederile din Clauzele Contractuale de Bază și cele din Termenii și Condițiile Generale, prevederile din Clauzele Contractuale de Bază vor prevala.

1.3. Modificarea datelor menționate în Partea I a Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de furnizor

(1) Clientul are obligația de a anunța imediat furnizorul despre orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Partea I a Contractului sau prezentate în vederea Activării serviciilor. Dacă va exista o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu furnizorul sau dacă există informații contradictorii, furnizorul va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile și necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanțe. Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor până la soluționarea acestei situații, reluarea serviciilor putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către furnizor în acest sens. Clientul se va asigura că fiecare Persoană de contact va recunoaște și va accepta că furnizorul nu este răspunzător pentru nicio consecință rezultată din exercitarea drepturilor furnizorului menționate în această clauză. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

(2) Clientul are dreptul de a modifica Serviciile suplimentare solicitate prin notificare scrisă transmisă către furnizor. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar

(1) Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil acestuia, constituirea, într-un termen stabilit de furnizor, a unui fond de garanție sau a unui avans pentru risc financiar, într-un quantum stabilit de furnizor după o analiză a potențialului risc financiar al Clientului. În această analiză se ține cont de criteriile precum: istoricul de plată, tipul și numărul serviciilor oferite sau solicitate, consumul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură. Fondul de garanție se solicită pentru o perioadă de 1-24 luni, după cum urmează:

a) înainte de activarea serviciilor, în cazul în care furnizorul constată, după analiza documentelor și informațiilor puse la dispoziție de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură (ii) nu are o situație financiară considerată corespunzătoare de către furnizor, însă furnizorul nu refuză Activarea (iii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare; (iv) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții”; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor.

b) pe parcursul derulării Contractului (i) în cazul în care Clientul întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (ii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții” (iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor. Pe parcursul derulării Contractului, furnizorul poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Fonduri de garanție sau Avansuri pentru risc financiar, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea acestora sau în situația apariției redundante a aceluiași caz. (2) În cazul în care Clientul nu constituie Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar solicitat pe parcursul derulării Contractului până la data stabilită și comunicată de furnizor Clientului odată cu solicitarea constituirii Fondului de garanție sau a Avansului, precum și în cazul în care furnizorul nu îi poate comunica Clientului într-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garanție sau a Avansului din motive în afara controlului furnizorului (i) accesul Clientului la Servicii va fi suspendat, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire, (ii) furnizorul nu va furniza Serviciile solicitate de Client pentru care a cerut constituirea Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar. Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat pentru o perioadă ce depășește 5 (cinci) zile lucrătoare, furnizorul va fi îndreptățit să procedeze la rezilierea Contractului.

(2) În cazul Avansului pentru risc financiar, acesta va fi evidențiat pe factura emisă Clientului, iar suma achitată drept Avans pentru risc financiar va fi dedusă din factura următoare de servicii.

1.5. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile

1.5.1. Obligațiile Furnizorului

(1) Furnizorul depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate. Serviciile furnizorului vor fi furnizate în România în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentul Contract.

(2) Furnizorul nu poate fi considerat răspunzător pentru încălcarea de către Client sau de orice altă persoană a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

(3) Calitatea Serviciilor poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului furnizorului. Furnizorul nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului furnizorului (de exemplu: acțiunea unor terțe persoane, folosirea unor proceduri sau resurse umane sau echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).

(4) Furnizorul răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Furnizorul nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu Serviciile terților.

(5) Furnizorul nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între furnizor și o asemenea terță persoană.

(6) Furnizorul pune la dispoziția Clientilor informații utile referitoare la Servicii și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate furnizor și partenerilor săi, precum și prin site-ul furnizorului. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința Clientilor, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

(7) Furnizorul nu răspunde pentru niciun prejudiciu, indirect sau viitor, suferit de Client, incluzând, dar fără a se limita la prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea Serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate etc.

(8) Furnizorul are dreptul de a considera că un Client sau Utilizator folosește în mod abuziv servicii în cazul în care respectivul Utilizator contactează în mod repetat și nejustificat adresele web, contact, email sau numerele numerele furnizorului, sau alte servicii/aplicații, fără a se

justifica o stare care necesită acțiunea furnizorului, sau dacă utilizarea serviciilor are loc în mod preponderent pentru a aduce injurii societății sau reprezentanților acesteia sau cu scopul de a frauda furnizorul sau alți clienți. În aceste situații Utilizatorul respectiv i se poate restricționa temporar accesul. În situația unor abateri repetate din partea aceluiași Utilizator, furnizorul este îndreptățit să procedeze la rezilierea Contractului.

1.5.2. Obligațiile Clientului

(1) Furnizorul oferă posibilitatea Clientului de a proteja accesul la Datele sale personale prin utilizarea Parolei, iar Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului.

(2) Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

(3) Clientul se obligă să utilizeze Serviciile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de furnizor, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale furnizorului.

(4) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje de orice fel, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze transmisii de date, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produșelor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor furnizate de către furnizor. Orice utilizare a serviciilor furnizorului în alte scopuri este strict interzisă.

(5) Clientul are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului prevederile Contractului și de a depune toate eforturile pentru a determina Utilizatorul să respecte prevederile Contractului. Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea serviciilor, indiferent de utilizatorul final al acestora și indiferent de tipul echipamentului folosit

1.6. Tarifele aplicabile Serviciilor, serviciilor suplimentare și Serviciilor terților

(1) Tarifele percepute de furnizor pentru furnizarea Serviciilor suplimentare solicitate de Client și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de furnizor și care fac parte integrantă din Contract.

Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea Clauzele Contractuale de Bază. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările survenite în legătură cu Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare, Clientul poate opta pentru neutilizarea Serviciului suplimentar respectiv. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele prin apel la furnizor sau pe email sau pe site-ul web.

(2) Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

1.7. Facturarea și termenele de plată

(1) Prima factură va conține, pe lângă cele stabilite Clauzele Contractuale de Bază, și

(i) dacă este cazul, Valoarea Abonamentului și

(ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și

(iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților corespunzătoare perioadei dintre Activare și Data de Facturare și

(iv) dacă este cazul, valoarea Chiriei.

Furnizorul își rezervă dreptul de a nu accepta plăți în avans în urma unei solicitări a Clientului în acest sens.

(2) Furnizorul poate să emită facturi intermediare de regularizare pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare și a celor emise pentru terminalele achiziționate se face în conformitate cu Clauzele Contractuale de Bază și cu alineatele de mai jos.

(3) Furnizorul emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicația „Contul meu” sau/si prin trimiterea acesteia prin mijloace electronice (email), iar obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie la adresa indicată în Contract, la semnarea acestuia sau prin înaintarea unei cereri pe e-mail, în schimbul achitării unui tarif administrativ de tipărire.

Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicația „Contul meu” sau pentru solicitarea copiilor de facturi pe e-mail și pentru condițiile de accesare a internetului. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt afișate pe adresa furnizorului sau pot fi solicitate prin aplicație sau pe e-mail. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicația „Contul meu” pentru o perioadă de 3-12 luni.

Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Furnizorul având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii online, folosind e-

mail sau telefonic. Clientul declară și recunoaște că oricare și toate sumele cuprinse în facturile furnizorului reprezintă creanțe certe, lichide și exigibile în condițiile prevăzute la Clauzele Contractuale de Bază.

(4) În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform Clauzele Contractuale de Bază, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități și va datora penalități de întârziere de 1% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii totale a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Furnizor. Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Furnizor nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea furnizorului la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi.

(5) La expirarea termenului de plată stabilit în Clauzele Contractuale de Bază, pe lângă măsurile luate conform alineatului 4 de mai sus, furnizorul poate suspenda accesul Clientului la Servicii până la plata integrală a facturii. Pentru reluarea serviciilor oferite de furnizor Clientul va fi obligat să achite contravaloarea facturii și ulterior reluării serviciilor, tariful de reluare a serviciilor.

(6) În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate, furnizorul este îndreptățit să rezilieze prezentul Contract.

(7) Furnizorul emite facturi nedetaliate, dar care conțin toate elementele obligatorii prevăzute de Codul Fiscal. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Facturile și facturile detaliate asigură transparența cu privire la modalitatea de facturare a serviciilor.

(8) Informații privind suma de plată, data emiterii facturii și informații actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obținute de Client telefonic sau prin Aplicația „contul meu”, folosind e-mail sau pe site-ul web al furnizorului.

(9) Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în prin virament bancar sau prin intermediul cardului bancar (plata cu cardul online). Furnizorul nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

1.8. Contestarea facturii

(1) Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Furnizorul va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

(2) Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Furnizor trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume în RON se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturilor viitoare și ulterioare soluționării reclamației.

1.9. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor, reluarea serviciilor

(1) Furnizorul poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen
- (ii) Clientul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor furnizorului;
- (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului;
- (iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor;
- (v) în cazul în care furnizorul suspendă accesul Clientului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de furnizor cu Clientul;
- (vi) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

(2) Reluarea prestării Serviciilor are loc la alegerea Furnizorului în 30 zile de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative:

(i) primirea de către furnizor a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare sau de reluare a serviciilor, a Valorii Abonamentului pe perioada suspendării și a altor sume datorate, precum și a remedierii complete a oricăror alte cauze care au condus la suspendarea Serviciilor;

(ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în momentul suspendării/restricționării sau la data primirii de către Furnizor a dovezii efectuării plății unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar.

(3) Suspendarea parțială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.

(4) Suspendarea furnizării serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acesteia cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

(5) Tariful de reluare a serviciilor se aplica independent de eventuale penalități de întârziere a plății serviciilor sau orice alte dobanzi stipulate în acest contract. Tarifului de reluare a serviciilor va fi de 10% din valoarea totală a datoriei din momentul suspendării serviciilor. Pe lângă procentul stipulat pentru valoarea de reluare a serviciilor, la momentul suspendării serviciilor se pot stipula și alte sume fixe necesare pentru reluarea serviciilor.

(6) Pe intervalul în care serviciile sunt suspendate, Furnizorul nu mai deține obligații de orice fel față de Beneficiar din executarea contractului. Beneficiarul înțelege și își asumă integral responsabilitatea și consecințele de orice natură asociate cu restricționarea sau oprirea accesului de orice fel, sau cu operațiunile tehnice de tip roll-back sau operațiuni similare descrise mai jos. Odată cu suspendarea serviciilor Furnizorul poate proceda fără nicio notificare la:

a. restricționarea sau oprirea accesului la aplicații de orice fel, inclusiv de administrare, care fac parte integrală sau parțială a aplicațiilor modificate, dezvoltate, configurate, parametrizate, administrate sau create de Furnizor pentru Beneficiar

b. operațiuni tehnice de suprascriere tip roll-back (sau "derulare înapoi" în timp la versiunea anterioară) pe documente, coduri sursă, aplicații, configurații, parametrizări ale aplicațiilor modificate, dezvoltate, configurate, parametrizate, administrate sau create de Furnizor pentru Beneficiar până la plata integrală a datoriilor.

1.10. Cesiune

(1) Furnizorul are dreptul să transfere, integral sau parțial, drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Furnizorul se va asigura ca această cesiune să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al furnizorului și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clientilor de furnizor. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de furnizor numai după exprimarea în scris de către furnizor a acordului asupra cesiunii. Acordul furnizorului în ceea ce privește cesiunea Contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul furnizorului cu privire la cesiune, cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, Contractul încheiat cu furnizorul va continua cu cedentul.

(3) În cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare, Clientul are dreptul să modifice Locația sau să transfere Contractul către un alt client, doar cu aprobarea prealabilă a furnizorului, situație în care Clientul cedent se obligă să plătească toate taxele și costurile aferente transferului și punerii în funcțiune a serviciului la noua Locație, respectiv cu asumarea în mod expres de către noul Client a tuturor obligațiilor și drepturilor față de Furnizor.

(4) Furnizorul își rezervă dreptul să refuze modificarea Locației sau a transferului către un alt client dacă există impedimente de ordin tehnic, legal, comercial sau de altă natură. Dacă Furnizorul nu poate accepta cererea de modificare a Locației sau cesiunea către un alt client, iar Clientul solicită încetarea Contractului, prevederile cu privire la încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale sau plata oricăror taxe aferente dezinstalării Serviciilor se vor aplica în mod corespunzător.

(5) Cesiunea cu titlu oneros de către Client a oricăror drepturi sau obligații din Contract inclusiv acordarea de către Client, cu titlu oneros, a dreptului de folosință a Abonamentului rezultând din Contract, se consideră Fraudă din partea Clientului.

1.11. Forța majoră

(1) Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariția evenimentului respectiv, cât și de la încetarea acestuia.

(2) La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

1.12. Litigii

(1) Litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, vor fi soluționate pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluționării pe cale amiabilă, Clientul are la dispoziție telefon și e-mail.

(2) Orice plângere în legătură cu Contractul poate fi adresată de către furnizor, care va răspunde într-un termen de maximum 30 (trezeci) de zile lucrătoare. De asemenea, Clientul se poate adresa cu plângeri autorităților competente sau instanțelor de judecată.

(3) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare organelor abilitate sau instanțelor de judecată din București, fie Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), în calitate de autoritate cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, fie ANPC – Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor în calitate de entitate care oferă proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în baza încheierii unui protocol între furnizor și ANPC.

(4) Furnizorul își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale și de a denunța unilateral contractele deja existente cu persoanele fizice sau juridice cu care se află în conflict/litigiu.

1.13. Comunicări

(1) Clientul este de acord ca orice notificare sau comunicare cu privire la relația comercială transmisă de furnizor, în format letric (pe hârtie) sau pe cale electronică, pe adresa de email sau prin SMS sau prin orice alte mijloace digitale/mesaje, îndeplinește toate cerințele legale privind comunicarea în scris între părți.

(2) Furnizorul nu va face publice numele, adresa, adresa de e-mail și numărul de telefon ale Clientului și ale Utilizatorilor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client și respectiv Utilizatori. Furnizorul asigură confidențialitatea datelor furnizate de Client, în condițiile legii și în condițiile prevăzute în Contract, acceptate de către Client.

(3) Furnizorul nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi, parole, coduri de acces sau de utilizare de orice fel și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Client, Utilizator sau Persoană de contact, Clientul își asumă întreaga responsabilitate.

1.14. Rezilierea Contractului

(1) Contractul poate înceta, prin reziliere, la inițiativa furnizorului, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități:

(i) în situația în care Furnizor transmite Clientului o solicitare de plată a sumelor datorate;

(ii) dacă acesta nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor indicate pe Prima Pagină sau în documentele anterior furnizate către Furnizor;

(iii) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Furnizor pentru a furniza la rândul său servicii sau:

- în cazul în care, în dauna Furnizorului, Clientul generează trafic artificial în rețelele sau sistemele furnizorului sau către alte rețele sau sisteme;

- în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Furnizor pentru testarea echipamentelor;

- în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Furnizor pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali;

- în orice altă situație de Fraudă a Clientului;

(iv) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizor;

(v) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute în prezentul contract

(vi) în cazul rezilierii de către Furnizor a altor contracte încheiate cu Clientul;

(vii) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a sistemelor sau serviciilor oferite de Furnizor, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de către Furnizor;

(viii) în alte cazuri prevăzute de acest Contract.

În toate aceste cazuri, Clientul va datora Furnizor despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat. În plus, în cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventuale alte despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata altor despăgubiri specifice detaliate în acest contract.

În același timp, Furnizorul își rezervă dreptul de a recupera în instanță toate prejudiciile suferite (inclusiv, dar fără a se limita la despăgubirile menționate în cuprinsul acestui contract), precum și de a notifica autoritățile competente cu privire la încălcarea legislației aplicabile de către Client și/sau Utilizator.

În situațiile prevăzute din articolul curent, Clientul datorează Furnizor despăgubiri cuantumul egal cu prejudiciul cauzat. Furnizorul are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client. Părțile declară că oricare și toate despăgubirile menționate anterior reprezintă cea mai bună estimare pe care au putut să o realizeze în privința prejudiciilor suportate de Furnizor, astfel cum au putut fi acestea anticipate în mod rezonabil de către Părți în momentul încheierii Contractului.

(2) Clientul poate rezilia Contractul în urma unei solicitări de reziliere care se va realiza printr-o notificare scrisă transmisă către Furnizor cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data rezilierii. În situația în care Clientul consumator reziliază Contractul și păstrează echipamentele achiziționate, clientul se obligă să achite Furnizorului valoarea cumulativă pentru:

(i) Valoarea totală a echipamentelor, serviciilor subînchiriate sau a terminalelor convenite la încheierea Contractului

(ii) Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

(3) În situația în care Clientul beneficiază de un Pachet de Servicii, el va putea solicita rezilierea fie a serviciului neprestat integral, respectiv a serviciului neprestat corespunzător conform Contractului, fie a tuturor Serviciilor incluse în respectivul Pachet.

1.15 Denunțarea unilaterală a Contractului

(1) Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală, la inițiativa Clientului, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități decât cele prevăzute mai jos, în următoarele situații:

(i) în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările termenilor și condițiilor Contractului propuse de Furnizor, caz în care notificarea scrisă trebuie trimisă către Furnizor în termenul de 30 (treizeci) zile calendaristice sau la termenul prevăzut în Clauzele Contractuale de Bază (dacă este menționat), fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Furnizor, alta decât cea prevăzută în punctele de mai jos ale acestui articol. Clientul nu beneficiază de dreptul de denunțare unilaterală în cazul în care modificarea este impusă de prevederile legislației aplicabile, este de natură pur administrativă și nu are niciun efect negativ asupra sa sau aceasta este exclusiv în beneficiul Clientului;

(ii) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Furnizor cu cel mult 30 zile calendaristice sau la termenul prevăzut în Clauzele Contractuale de Bază (dacă este menționat) înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă și cu plata de juste despăgubiri calculate după cum urmează:

(a) În cazul achiziției unui Pachet format din echipament de orice fel (servere, terminale, telefon, tabletă, modem etc.) și servicii:

- Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală la care se adaugă
- Diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperată.

(b) În cazul achiziției exclusive de Abonamente de Servicii: Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală. Despăgubirea va consta într-o sumă egală cu Valoarea abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, indiferent dacă au achiziționat Abonamente de Servicii sau Pachete formate din Servicii și echipamente.

(iii) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Furnizor cu cel mult 30 de zile calendaristice înainte de data încetării și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Furnizor.

În vederea exercitării dreptului la denunțarea unilaterală a Contractului de către Client, Furnizor pune la dispoziția Clientului formulare standard disponibile pe e-mail sau pe website.

De asemenea, Clientul persoană fizică poate denunța verbal Contractul, prin Serviciul Clienti. În acest caz, Clientul este avertizat că Furnizor nu poate garanta protecția Clientului împotriva abuzurilor care pot apărea în legătură cu denunțarea verbală a Contractului. În cazul denunțării unilaterale, Clientul persoană fizică va trebui să probeze orice cerere în legătură cu denunțarea.

(2) la inițiativa Furnizorului, începând de la Data de facturare menționată în notificarea scrisă trimisă Clientului și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă din punct de vedere tehnic, datorită încetării furnizării ofertei comerciale, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Furnizorului stabilite prin certificatul-tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice/digitale sau în licența de utilizare a serviciilor/aplicațiilor, (ii) în alte situații prevăzute de prezentul Contract.

(3) În situația în care Clientul denunță unilateral Contractul și păstrează echipamentele subvenționate achiziționate, Clientul va plăti Furnizorului valoarea cea mai mică dintre: valoarea echipamentelor calculată pro-rata temporis față de prețul echipamentelor convenit la încheierea Contractului și Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

1.16. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale

În cazul în care orice prevedere a Contractului este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a Contractului care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

1.17. Notificarea modificării Contractului

Furnizor va notifica modificarea Contractului în conformitate cu TCG (punctul 1.13 / comunicari) si Clauzele Contractuale de Bază.

1.18. Clauze finale

(1) Contractarea mai multor Abonamente de către Client în momente diferite de timp se face în baza unor contracte distincte. În interesul unei abordări unitare, atât din punct de vedere legal cât și comercial, a tuturor contractelor standard semnate de același Client, acesta este de acord ca în situația în care între prevederile prezentului Contract standard și cele ale unui contract standard semnat anterior există contradicții, să prevaleze prevederile prezentului Contract.

Furnizorul nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează sau nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora decât în situațiile excepționale prevăzute în Regulament și prezentate mai jos, iar în aceste situații excepționale numai dacă este necesar și numai pentru atâta timp cât este necesar:

a) pentru a respecta legislația națională, sub incidența căreia intră Furnizorul, menite să pună în aplicare legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie;

b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei, echipamentelor sau serviciilor Furnizorului, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei rețele și ale echipamentelor ale utilizatorilor finali. În cazul atacurilor sau amenințărilor, cum ar fi, dar fără a se limita la atacuri DoS/ DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși sau orice alte activități de acest gen, Furnizorul poate aplica măsuri temporare de protecție exclusiv pentru serviciile proprii la nivel de rețea sau servicii, constând în:

Filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;

Blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date și/sau de Internet fix în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);

Blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei;

În situația prezentată la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative menționate.

Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc pe durata atacului sau a amenințării cu posibilitate de prelungire până la înlăturarea definitivă a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea echipamentelor și serviciilor Furnizorului pot deveni indisponibile în această perioadă.

(2) Furnizor a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de Rețea, funcționarea serviciilor oferite sau confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Furnizor aplică un set de reguli interne, colaborând cu furnizori de echipamente și servicii de securitate a Rețelei, operatori de telecomunicații, organisme internaționale în domeniu și autorități ale statului român în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.

Furnizor identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce impactează securitatea și integritatea Rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Furnizor va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

Lista de acțiuni ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

Identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite;

Clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților;

Implementarea măsurilor necesare pentru tratarea amenințărilor și vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente;

Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Rețea;

Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective - analiza de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

Furnizor aplică un set de măsuri tehnice și organizaționale, adecvate și proporționale, în conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzător riscurile la adresa securității Rețelei și serviciilor sale de comunicații electronice, provocate de incidente de securitate, amenințări sau vulnerabilități. Aceste măsuri au scopul de a preveni, identifica sau împiedica producerea unui incident de securitate și limitarea efectelor acestuia, vizând următoarele domenii: politica de securitate și managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, a facilităților asociate și a informațiilor, managementul operațiunilor, managementul incidentelor, managementul continuității activității, monitorizarea, testarea și auditarea, conștientizarea amenințărilor.

În situația producerii unui incident de securitate sau în situația manifestării unei amenințări sau a unei vulnerabilități, Clientul prejudiciat este îndreptățit, la plata unei despăgubiri unice de 1% din Valoarea lunară a Abonamentului, doar în cazul în care Furnizor nu a luat măsurile prevăzute în Contract sau impuse prin acte normative. Despăgubirea se acordă la solicitarea Clientului, adresată Furnizor în termen de 30 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevăzute mai sus.

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la rerutarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment).

Furnizor asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

În cazul serviciilor găzduite pe sisteme și platforme detinute sau închiriate de Furnizor, Furnizor monitorizează permanent gradul de încărcare al sistemelor, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de sisteme, Furnizor respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție ale arhitecturii sistemelor.

Cu toate acestea, Furnizorul poate solicita clientului servicii suplimentare pentru implementarea acestor măsuri pentru securitate, optimizare și performanță, după caz.

(3) Ofertele comerciale Furnizor sunt parte integrantă a Contractului.

(4) Dacă un Serviciu de bază este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, aceluși Serviciu suplimentar i se vor aplica corespunzător prevederile din Secțiunea 2 a TCG.

(5) Legea română este legea aplicabilă prezentului Contract.

(6) Echipamentele furnizate Clienților includ echipamente electrice și electronice în sensul legislației privind deșeurile de echipamente electrice și electronice. Simbolul pubelei cu roți barate cu două linii în formă de X indică faptul că echipamentele electrice și electronice fac obiectul unei colectări separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Furnizor, respectiv prin predarea către Furnizor a echipamentelor electrice și electronice primite de Client se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare și alte forme de valorificare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

(7) Terminalele și echipamentele comercializate de Furnizor beneficiază de garanția legală de conformitate în baza legislației în vigoare, iar condițiile în care poate fi accesată această garanție sunt prevăzute în documentația care însoțește produsul/echipamentul.

(8) Furnizorul are posibilitatea de a preciza pe site-ul propriu (sau al afiliaților) în scopuri de marketing serviciile oferite împreună cu alte informații (pareri, recenzii, evaluări din partea Clientului), inclusiv în afara valabilității contractului.

(9) La fiecare an nou calendaristic Furnizorul detine posibilitatea creșterii tarifelor cu indicele mediu de inflație anuală pe anul anterior.

2. Dispoziții specifice aplicabile tipurilor de Servicii

2.1. Definiții

Servicii: Unul sau mai multe servicii din următoarele tipuri/categorii: Servicii din categoria IT/Telecom/Internet, dezvoltare - întreținere - mentenanță sisteme și servere și aplicații software și platforme, site-uri web, întreținere echipamente și componente hardware, programare echipamente, proiectare sisteme software și electrice/electronice. Deplasări/consultanță la locație, teste și verificări, prelucrat informații noi în vederea actualizării de documente și/sau proceduri asociate. Consultanță telefonică sau online (folosind internet) referitoare la interconectarea echipamentelor sau a serviciilor. Facilitat legătura cu producătorul/compania suport/alți terti sau actualizări status proiect. Management de proiect în format electronic. Activități de redactare documente conform specificației beneficiar. Consultanță tehnică IT la distanță prin internet. Prestarea sau facilitarea unor servicii din zona telecom; Prestarea sau facilitarea unor servicii de training sau alte forme de învățământ. Alte servicii conexe, servicii comerciale pentru vânzarea de echipamente, alte activități conform contract.

2.2. Tipuri de servicii:

2.2.1. Serviciul de consultanță în domeniul IT

2.2.2. Serviciul de dezvoltare software

2.2.3. Serviciul de proiectare sisteme, aplicații sau automatizări

2.2.4. Serviciul de redactare documentații tehnice sau proceduri

2.2.5. Serviciul de training sau alte forme de învățământ

2.3. Drepturile de proprietate intelectuală

2.3.1. Beneficiarul înțelege că nu poate deține și nu poate solicita orice fel de drepturi de autor asupra unor aplicații (sau tehnologii) software de tip „open-source” sau de tip similar (software cu sursă deschisă, aplicații disponibile în mod gratuit; platforme, module, sisteme de operare, orice alt tip de software/pachet software disponibil pentru utilizare din internet, etc.) sau părți din acestea folosite pentru rularea proiectului sau care ajută la îndeplinirea obiectului acestui contract. Beneficiarul acceptă și înțelege necesitatea implementării acestor tipuri de aplicații și module software, iar toate acestea (cu orice eventuale modificări sau configurații particulare) nu pot face obiectul unor drepturi de autor de orice fel.

2.3.2. Prestatorul nu va reproduce, copia și/sau duplica soluțiile informatice ori marcele deținute de Beneficiar și/sau orice afiliat al său, fără consimțământul Beneficiarului exprimat în scris.

2.3.3. Prestatorul nu va înregistra la nici o instituție/autoritate/organism național sau internațional, în mod direct sau indirect, sub nici o circumstanță, fără aprobarea expresă prealabilă a Beneficiarului, mărci, denumiri, domenii de internet, firme, logo-uri, drepturi de autor sau orice alte drepturi de proprietate intelectuală, precum și orice alte derivate ale acestora deținute de Beneficiar și/sau oricare afiliat al său.

2.3.4. Dreptul Prestatorului de a folosi marcele, simbolurile, soluțiile informatice ale Beneficiarului va înceta imediat la expirarea, respectiv la încetarea, din orice motiv, a acestui contract.

3. Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal (politica de confidențialitate) - Detalii referitoare la date personale rezultate exclusiv în urma prestării serviciilor sau a îndeplinirii obiectului contractului

3.1. Detalii referitoare la date personale rezultate în urma prestării serviciilor sau a îndeplinirii obiectului contractului

(i) Furnizorul nu va stoca sau prelucra (în orice fel) pe mijloace tehnice proprii date personale de orice fel extrase din sistemul informatic al Beneficiarului sau întâlnite în mod accidental în comunicarea dintre părți sau întâlnite ocazional (sau temporar) la operațiunile asociate cu obiectul contractului sau la operațiunile tehnice asociate cu dezvoltarea, modificarea, testarea, verificarea și diagnosticarea problemelor tehnice aparute în sistemul informatic al Beneficiarului.

(ii) Solicitățile Clientului pentru Furnizor (indiferent de metoda de transmitere și de natura lor) nu trebuie să conțină date personale de orice fel. În cazul în care solicitările nu se pot formula fără date personale, cererea pentru Furnizor va conține datele personale alterate ireversibil (printr-un proces de anonimizare sau pseudonimizare sau criptare) pentru a nu intra sub incidența protecției datelor cu caracter personal.

(iii) In ceea ce priveste solicitarile din partea Clientului care includ (din orice motive, inclusiv accidental) parti de orice fel (texte, imagini, altele) care contin date personale reale si nu anonimizate sau pseudonimizate sau criptate ireversibil pentru Furnizor, Clientul va informa Furnizorul odata cu orice solicitare cu privire la existenta acestor date personale reale in comunicare si imediat sau odata cu verificarea sau rezolvarea solicitarilor Clientului, Furnizorul va altera datele din copia proprie a comunicarii intr-un mod irecuperabil (criptare sau anonimizare completa si/sau stergere).

(iv) Obiectul contractului nu presupune operarea, prelucrarea, stocarea sau atingerea în orice fel a datelor cu caracter personal din sistemele Beneficiarului, iar orice operațiuni care fac obiectul prezentului contract vor fi realizate fără a se prelucra sau atinge date cu caracter personal în orice fel folosind tehnologii, sau metodologii de lucru, sau aplicatii software ajutatoare, sau diverse unelte software/hardware care efectueaza criptarea si/sau pseudonimizarea si/sau anonimizarea completa a datelor intr-un asemenea mod incat datele sa nu mai poata fi atribuite unei oricare persoana disparand irecuperabil elementele de identificare.

Odată ce datele au fost anonimizate complet si irecuperabil, acestea ies din sfera de protecție a Regulamentului DGPR / protecția datelor cu caracter personal.

(v) Prin solicitari exprese din partea Clientului, Furnizorul poate actiona în sensul prelucrării datelor cu caracter personal (pe o perioada temporara asociata unei operațiuni tehnice, determinata, prevazuta în solicitarea beneficiarului) conform metodelor descrise la punctul anterior în vederea executarii contractului dintre părți, exclusiv în scopuri tehnice, pentru verificarea, analiza, diagnosticarea sau depanarea problemelor de natura tehnica sau a dezvoltarilor software, fara a stoca pe mijloace tehnice proprii date personale de orice fel extrase din sistemul informatic al Beneficiarului.

(vi) Beneficiarul si Furnizorul se obliga sa pastreze confidentialitatea datelor, informatiilor si documentelor dobandite in urma executarii prezentului contract alaturi de continutul prezentului contract prin nefurnizarea oricarui tip de informatii catre terti decat prin acordul scris al partilor.

4. Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal - Detalii referitoare la date personale rezultate in afara Sectiunii 3 (date personale rezultate in urma incheierii conditiilor contractuale)

4.1 Introducere

4.1.1. Scopul acestei note de informare

În primul rând dorim să aducem transparentă asupra activității noastre și modalității în care prelucram datele cu caracter personal. Astfel, dorim să vă detaliem informații precum ce date cu caracter personal am putea prelucra, ce drepturi aveți în legătură cu aceste date sau către cine le-am putea divulga.

Din acest motiv, dorim să aveți încredere că datele cu caracter personal vor fi prelucrate în siguranță și doar atunci când avem un temei legal, respectând întrutotul viața privată a persoanelor vizate și opțiunile exprimate în ceea ce privește confidentialitatea.

4.2 Informatii despre furnizor

Operator: Furnizorul; Dreamgate SRL

Contact pentru responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal:

Email: office@dreamgate.ro

Website: <https://www.dreamgate.ro>

Adresa: Strada Bd-ul Lacul Tei nr.79, Bl.15A, Sc. 2, Et. 10, Apt.88, Sector 2, Bucuresti

4.3 Categoriile de date prelucrate si sursa acestora

4.3.1 În funcție de serviciile și produsele contractate sau de interacțiunile pe care le aveți cu Furnizorul, se pot prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

- (a) Date de identificare - precum numele și prenumele, adresa de domiciliu, data nașterii, codul numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, poziția ocupată în cadrul entității la care lucrați sau alte informații din documentul de împuternicire, o fotografie selfie/autoportret împreună cu actul de identitate în mână (în cazul contractării la distanță), etc.
- (b) Date de identificare fiscală (in principiu doar pentru persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul unei forme de organizare profesională) – precum codul de identificare fiscală, numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, etc.
- (c) Informații privind alte adrese: precum adresa sediului social, puncte de lucru, adresa de facturare și corespondență, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.
- (d) Date de contact – precum adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil/ fax, etc.
- (e) Copia actului de identitate
- (f) Metadatele comunicațiilor electronice – precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor și când au fost acestea efectuate, informații privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau altă serie unică a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celulă de rețea), parametri de funcționare a produselor și serviciilor, etc.
- (g) Date de consum - resurse alocate (ore, minute, SMS sau MB internet), opțiuni contractate suplimentar și cost suplimentar înregistrat
- (h) Date financiare - valoarea facturilor, istoricul plăților, modalitatea de plată, etc.
- (i) Date de client – precum serie cartelă SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.
- (j) Date din interacțiuni – precum înregistrările unui apel pe care îl faceți către serviciile de suport tehnic sau relații clienți, notițele făcute de agenții ale furnizorului în urma unor solicitări sau reclamații, etc.
- (k) Date privind calificarea/ profesia – educația, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu în cadrul unor cercetări de piață)
- (l) Date demografice – precum localitatea și județul în care utilizați serviciile, sexul, vârsta, etc.

- (m) Date deduse – precum: preferințele pentru anumite servicii sau produse, comportamentul de plată, etc.

În pofida definițiilor largi date acestor termeni, una dintre grijile constante ale Furnizorului este să prelucreze doar datele necesare pentru îndeplinirea scopurilor detaliate în cadrul Secțiunii 4. Din acest motiv, deși vom utiliza acești termeni, angajamentul nostru este că nu vom prelucra toate datele incluse în definiție dacă nu este necesar. În acest sens, audităm în mod constant activitatea noastră pentru a identifica justul echilibru al operațiunilor de prelucrare.

4.3.2 Sursa datelor

Direct de la reprezentanții legali sau convenționali: în general, colectăm datele cu caracter personal atunci când interacționăm în magazin, într-un proces de vânzare, la sediul entității pe care o reprezentați, pe website, la telefon, în aplicațiile furnizorului sau prin corespondență. Astfel, aveți controlul asupra informațiilor pe care ni le oferiți.

În plus, pe parcursul relației contractuale se vor prelucra Metadatele comunicațiilor electronice a căror confidențialitate o garantăm prin măsuri tehnice și organizatorice stricte. Este de precizat că Furnizorul nu va avea acces la conținutul comunicațiilor electronice și va respecta întrutotul secretul comunicațiilor.

Furnizorul poate colecta informații din surse externe de la:

- (i) reprezentanții entității contractante care vă indică pe dumneavoastră pentru anumite roluri, de ex. pentru contact, reînnoire de contract, etc.;
- (ii) surse publice, precum Registrul Comerțului, Ministerul de Finanțe, Monitorul Oficial, portalul instanțelor judecătorești, etc.;
- (iii) bănci, procesatori de plăți, poșta sau furnizori de servicii de plată (roboți self-service), atunci când nu faceți plata direct către noi în magazin sau prin alte servicii;
- (iv) din surse publice precum website-uri, forum-uri sau rețele de socializare, mass-media online sau tradițională, atunci când de exemplu identificăm reclamații sau nemulțumiri înlegătură cu produsele sau serviciile Furnizorului
- (v) alți furnizori de servicii despre eventuale fraude sau debite restante.

4.4 Scopurile pentru care prelucram datele cu caracter personal

În relația pe care o aveți cu Furnizorul, operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot împărți în patru etape:

- (i) încheierea contractului

- (ii) executarea contractului

- (iii) prelucrări post-contractuale

- (iv) prelucrări pentru scopuri conexe.

Refuzul de a se prelucra datele conform celor prezentate mai jos poate duce la imposibilitatea Furnizorului de a oferi și furniza serviciile sau produsele pe care le comercializează. Prelucrările bazate pe îndeplinirea obligațiilor legale sau pe necesitatea încheierii și executării contractului sunt obligatorii și nu putem face excepții. De asemenea, prelucrările întemeiate pe interesul legitim sunt justificate prin motivele legitime și imperioase ce stau la baza acestora.

4.4.1 Prelucrări efectuate la încheierea contractului

- (i) Verificarea identității

Primul lucru pe care îl facem înainte de a încheia un contract este să verificăm identitatea reprezentantului legal sau convențional. La contractarea serviciilor este necesar ca un act de identitate să fie făcut disponibil pentru vizualizare și o copie a acestuia va fi solicitată cu scopul de a se documenta interacțiunea dumneavoastră cu Furnizorul. Pentru cazurile în care se încheie contractul la distanță (fără contact cu un reprezentant al Furnizorului) vom solicita suplimentar o poză autoportret/ selfie împreună cu actul de identitate în mână. Aceasta imagine nu va fi folosită în alte scopuri, accesul fiind limitat la un număr restricționat de angajați ai Furnizorului și va fi ștearsă ulterior procesului de validare a identității sau maxim după un termen de 6 luni de la încheierea contractului. Această etapă este foarte importantă și este reciproc benefică, bazându-se pe interesul legitim de a împiedica furturile de identitate la care ați putea fi supuși și pentru a preveni prejudiciile generate de astfel de fraude pentru Furnizor. În măsura în care vă opuneți acestei prelucrări, Furnizorul își rezervă dreptul de a nu încheia contractul cu societatea pe care o reprezentați întrucât aceste operațiuni sunt realizate cu scopul de a evita fraudele și prejudiciile aferente.

- (ii) Verificări premergătoare contractării serviciilor

Verificările premergătoare contractării serviciilor au ca scop cunoașterea clientelei și reducerea garanției standard plătibile la încheierea unui contract și implică crearea unui profil de risc pentru entitatea pe care o reprezentați. Pentru claritate, prevederile legale incidente pentru procesul decizional automatizat nu sunt aplicabile în acest context întrucât analiza vizează entitatea (cu sau fără personalitate juridică) pe care o reprezentați și nu pe dumneavoastră. Astfel, înainte de a încheia un contract cu entitatea pe care o reprezentați, Furnizorul va realiza o analiză de risc bazată pe probabilitatea de îndeplinire a obligațiilor contractuale, respectiv va crea un profil de risc. Această analiză implică și evaluarea reprezentanților legali sau convenționali pe baza informațiilor furnizate de dumneavoastră sau pe baza informațiilor pe care le deținem din relațiile contractuale anterioare cu entitatea pe care o reprezentați, a informațiilor pe care le putem deduce despre dumneavoastră și a informațiilor pe care le putem colecta din alte surse. Astfel, în măsura în care deținem aceste informații, putem folosi informații precum: (a) date de identificare (inclusiv CNP); (b) date din surse publice (precum date de la Registrul Comerțului, date financiare de la Ministerul de Finanțe, etc.); (c) date demografice (precum adresa de domiciliu a persoanei / persoanelor care reprezintă entitatea în fața Furnizorului, adresa de instalare a serviciului, vârsta, etc.); (d) date privind dispozitivele folosite (cookies); (e) date de consum; (f) date cu privire la comportamentul de client al Furnizorului (e.g. serviciile anterior contractate, valoarea acestora sau istoricul și comportamentul plăților); sau (g) date din alte baze de date. Pe baza acestor informații aplicăm un algoritm care analizează factorii pozitivi cu capacitatea de a crește încrederea că veți îndeplini obligațiile contractuale. Rezultatul acestei evaluări presupune atribuirea unui grad de risc pentru entitatea pe care o reprezentați, de la scăzut la ridicat, menit să calibreze potențialul financiar cu ofertele și vânzarea cu plata în rate sau subvenționată a produselor sau serviciilor puse la dispoziție de Furnizor.

Crearea profilului de risc se bazează pe interesul legitim de a anticipa eventuale prejudicii care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către client. Pentru achiziționarea serviciilor post-plătite sau a produselor sau serviciilor subvenționate sau cu plata în rate, Furnizorul va stabili nivelul garanției sau al limitei de credit acordate pentru rate ce trebuie plătite la încheierea contractului prin raportare la gradul de risc calculat conform mecanismului de mai sus. De exemplu, un astfel de mecanism poate fi benefic pentru clienții care și-au îndeplinit obligațiile contractuale și/ sau nu apar menționați în baze de date specifice celor care au restante la plata pentru servicii diverse, întrucât astfel de criterii scad nivelul garanției.

(iii) Încheierea contractului sau, dacă aceasta nu s-a realizat, păstrarea datelor pentru viitor

Ulterior verificărilor efectuate la pct. (i) și (ii), vom putea pregăti oferta necesară pentru încheierea contractului și datele dumneavoastră de identificare vor fi incluse în secțiunile desemnate din documentația contractuală. Aceste informații sunt necesare pentru încheierea contractului, pentru interesul legitim de a documenta încheierea contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale care cad în sarcina Furnizorului. În cazul în care din orice motiv nu s-a finalizat încheierea contractului cu Furnizorul, dar v-ați dat consimțământul pentru a primi comunicări comerciale, Furnizorul va păstra datele pentru o perioadă suplimentară de 3 ani pentru a vă contacta conform Secțiunii 4.4.4 pct. (i) Marketing direct sau pentru situațiile în care ar putea exista potențiale reclamații sau litigii conform Secțiunii 4.4.4 pct.(viii) Litigii și investigații.

4.4.2 Prelucrări efectuate pe perioada executării contractului

(i) Furnizarea serviciilor și produselor

Ulterior încheierii contractului, vom utiliza datele dumneavoastră pentru instalarea, activarea și furnizarea serviciilor și/ sau pentru livrarea echipamentelor achiziționate. În plus, este de specificul serviciilor de comunicații electronice ca prestarea acestora să implice prelucrarea Metadatelor. Astfel, atunci când utilizați serviciile contractate vom prelucra Metadatele aferente comunicației efectuate. În conformitate cu precizările făcute anterior, Furnizorul nu are acces la datele de conținut ale comunicațiilor electronice. Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim de a avea trasabilitatea furnizării serviciilor și produselor de către Furnizor.

(ii) Crearea de conturi in aplicațiile Furnizorului

În conformitate cu termenii și condițiile contractuale, Furnizorul va putea crea și va putea pune la dispoziție un cont pentru accesarea serviciului "contul meu" pentru a vă gestiona cu ușurință și rapiditate relația cu Furnizorul. De exemplu, prin aplicația "contul meu" puteți să vizualizați documentația contractuală și facturile emise sau să efectuați plățile lunare. Astfel, după încheierea contractului, Furnizorul va crea pentru entitatea pe care o reprezentați un cont in aplicația "contul meu" pe care dumneavoastră va trebui să îl activați prin mijloace online. Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului.

(iii) Gestionarea relației contractuale

Pe parcursul relației contractuale vom utiliza date cu caracter personal pentru a vă răspunde solicitărilor, pentru a rezolva probleme tehnice, pentru eventuale modificări contractuale, pentru solicitări de informații, reclamații, deranjamente, etc. În scopul unei bune gestionări a relației cu dumneavoastră, Furnizorul poate ține o evidență pentru fiecare client în care sunt documentate interacțiunile dintre Furnizor și utilizatorii produselor și/ sau serviciilor Furnizorului. Aceste informații sunt colectate din interacțiunile pe care le aveți direct cu reprezentanții Furnizorului sau din acțiunile pe care le faceți prin intermediul aplicației "contul meu".

De asemenea, Furnizorul va utiliza datele de contact pentru a vă transmite mesaje funcționale prin care vă comunicăm informații cu privire la aspecte contractuale sau în legătură cu furnizarea serviciilor, de exemplu notificări de întârziere la plată, notificări privind modificări ale clauzelor contractuale, notificări cu privire la actualizarea setărilor, etc.

În cazul oricărei modificări privind datele cu caracter personal ale oricărui reprezentanți indicați, aveți obligația de a necomunica actualizarea datelor prin urmatoarele canale: (i) telefonic, (ii) prin contactarea reprezentantului de vânzari dacă aveți unul alocat, (iii) prin formularea unei solicitări în magazinele desemnate Furnizorului (lista actualizată a magazinelor desemnate Furnizorului poate fi găsită la adresa web), (iv) prin transmiterea unui email.

Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pe interesul legitim al Furnizorului de a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și de a documenta interacțiunile noastre cu dumneavoastră pentru a asigura un istoric al relației contractuale.

(iv) Prevenirea fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor Furnizorului

Furnizorul realizează anumite prelucrări cu scopul de a menține securitatea rețelelor, de a depista și a preveni fraudele la activarea și în utilizarea și prestarea serviciilor noastre. Mai precis, vom monitoriza utilizarea serviciilor și a rețelelor noastre împotriva utilizărilor necorespunzătoare sau abuzive, precum și împotriva faptelor ce țin de criminalitatea informatică. În conformitate cu legislația în vigoare și cu politicile noastre de utilizare a serviciilor, putem solicita documente suplimentare pentru a verifica anumite circumstanțe asimilate unei utilizări abuzive sau anormale. Prelucrările realizate în acest scop se bazează pe (a) obligația legală aplicabilă operatorilor de servicii de comunicații electronice de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și a serviciilor furnizate publicului și pe (b) interesul legitim al Furnizorului de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, de a preveni și de a raporta orice utilizare frauduloasă sau abuzivă a serviciilor și de a preveni riscul de pierderi financiare generate de neplata serviciului (inclusiv ca urmare a acumulării de costuri prin utilizarea frauduloasă sau abuzivă a serviciului).

v) Emiterea facturilor și plata acestora

La intervalul de timp agreeat prin contract, vom utiliza Datele de consum pentru calcularea valorii sumelor de facturat și datele de contact în vederea transmiterii facturii pentru serviciile și produsele furnizate. De asemenea, atunci când veți efectua plata acestor facturi vom prelucra și date cu caracter personal rezultate din procesarea plăților. Aceste prelucrări se vor întemeia pe necesitatea executării contractului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale prevăzute de legislația fiscală.

(vi) Recuperarea debitelor restante

Încăzul în care nu v-ați achitat la termen toate obligațiile de plată, ne rezervăm dreptul de a utiliza societăți specializate în recuperarea debitorilor restante. Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesul legitim al Furnizorului de a colecta debitele restante.

4.4.3 Prelucrări post-contractuale

(i) Arhivarea documentelor

După încetarea contractului, Furnizorul va arhiva documentele rezultate din relația contractuală care pot conține date cu caracter personal și le va păstra conform termenelor prezentate în Secțiunea 5.

Arhivarea documentelor se realizează în vederea îndeplinirii obligațiilor legale la care este supus Furnizorul/

(ii) Cesiunea creanțelor

În cazul în care la încetarea contractului nu v-ați achitat toate obligațiile de plată și procesul de colectare a debitorilor restante nu a avut succes, Furnizorul va putea cesiona creanțele către societăți specializate. În acest caz, Furnizorul va transfera toate informațiile relevante către cesionarul creanței. Pentru evitarea oricărui dubiu, transferul de date se realizează în deplină legalitate, având în vedere că cesiunea de creanță reprezintă o modalitate legală de transformare a obligațiilor prevăzute de Codul Civil. Aceste prelucrări se întemeiază pe interesul legitim al Furnizorului de a recupera sumele facturate și prejudiciile cauzate de neplata facturilor.

(iii) Transmiterea datelor către alți terti care gestionează clienți cu debite restante

Furnizorul va putea transmite către alți terti care gestionează clienți cu debite restante informații despre comportamentul clienților (entităților) care nu își îndeplinesc obligațiile de plată, iar în cazul clienților care cauzează fraude se vor transmite și informații referitoare la reprezentanții legali ai acestora. Dreptul la ștergere poate fi exercitat doar după plata prejudiciilor sau a sumelor restante față de Furnizor. Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale furnizorilor de servicii de a preveni fraudele și de a-și proteja interesele financiare.

4.4.4 Scopuri conexe pentru care Furnizorul poate prelucra datele

(i) Marketing direct

Vom folosi date cu caracter personal în activitățile realizate cu scopul promovării imaginii noastre sau a produselor și serviciilor comercializate de Furnizor. De asemenea, dacă ne indicați datele de contact ale altui reprezentant, declarați că i-ați adus la cunoștință în prealabil conținutul acestei notificări, iar acesta înțelege scopurile în care îi vor fi prelucrate datele, este de acord și nu se opune acestor prelucrări.

Pentru acest scop avem în vedere următoarele operațiuni de prelucrare:

(a) Crearea unui profil cu privire la preferințe

Pentru a vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului societății pe care o reprezentați, Furnizorul va analiza comportamentul de client al utilizatorilor serviciilor și produselor achiziționate de la Furnizor cu scopul de a înțelege mai bine preferințele și de a personaliza ofertele și produsele pe baza unui profil de client. Mecanismul utilizat pentru crearea de profiluri utilizează date precum (a) date de identificare; (b) date demografice (precum adresa de domiciliu, adresa de instalare a serviciului, etc.); (c) date privind dispozitivele folosite (cookies); (d) Date de consum; sau (e) date cu privire la comportamentul de client al Furnizorului (precum serviciile anterior contractate, valoarea acestora, etc.). Crearea unui profil cu privire la preferințele pe care le aveți în calitate de client al Furnizorului se bazează pe interesul nostru legitim de a identifica cele mai bune oferte adaptate nevoilor clienților noștri și de a eficientiza activitatea de marketing. Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări se efectuează cu respectarea drepturilor și libertăților persoanelor vizate și că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra acestora și nici nu le afectează similar într-o măsură semnificativă.

(b) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile Furnizorului

Vrem să vă ținem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele și serviciile Furnizorului. În acest sens, vă putem trimite mesaje conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții. Pentru a vă pune la dispoziție informații de interes, ne vom raporta la profilul de client, acolo unde este cazul, pentru a vă trimite oferte adaptate nevoilor dumneavoastră. Comunicările comerciale vor ajunge pe mai multe canale de comunicare, după cum urmează:

- Vom trimite comunicări realizate prin sisteme automate de apelare și comunicare care nu necesită intervenția unui operator um an (cum ar fi: e-mail/ SMS/ telefonic prin mesaje înregistrate /mobile push/ webpush/ mesaje receiver TV (STB)/ etc.) doar dacă v-ați exprimat în prealabil consimțământul în acest sens
- Apelurile realizate prin agenții de vânzare ale Furnizorului, operatori umani și comunicările letrice (scrise pe hârtie) se vor realiza pe baza interesului legitim al Furnizorului de a promova imaginea, produsele și serviciile Furnizorului, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Furnizor
- Campaniile de promovare realizate pe platformele unor terți unde sunteți membru, de ex. publicitate pe platformele de socializare, implică transmiterea numărului de telefon sau a adresei de e-mail către deținătorul platformei care va particulariza spațiul de publicitate cu produsele și serviciile Furnizorului; în acest caz, transmiterea datelor se bazează pe interesul legitim al Furnizorului de a promova imaginea, produsele și serviciile Furnizorului, dar și de a vă ține la curent cu noutățile, promoțiile sau evenimentele organizate de Furnizor, iar afișarea publicității pe platformă se realizează conform politicilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale deținătorilor lor, în calitate de operatori independenți.

(c) Comunicări comerciale cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii Furnizorului

Acest tip de comunicări comerciale se bazează doar pe consimțământul dumneavoastră și au în vedere situația în care vă interesează ofertele cu privire la produsele și serviciile comercializate de partenerii Furnizorului din (i) industria financiar-bancară și financiară non-bancară (asigurări, pensii private, etc.) (ii) industria retail și a bunurilor de larg consum (inclusiv utilități); (iii) industria auto; (iv) industria aviației; (v) industria energiei (electricitate și gaz); (vi) industria turismului și a ospitalității: hoteluri, restaurante, cafenele (HORECA).

Ca urmare, dacă v-ați dat consimțământul pentru a primi acest tip de mesaje comerciale, Furnizorul va intermedia transmiterea acestor mesaje comerciale sau va putea furniza datele de contact către partenerii săi pentru ca aceștia să vă contacteze în mod direct.

Consimțământul acordat în scop de marketing direct poate fi retras oricând

(i) prin intermediul aplicației "contul meu",

(ii) telefonic, prin apelare la numărul de contact al furnizorului disponibil pe site,

(iii) prin contactarea reprezentantului de vânzări dacă aveți unul alocat,

(iv) printr-un e-mail la adresa Furnizorului disponibilă pe site,

(v) în magazinele desemnate Furnizorului (lista actualizată a magazinelor desemnate furnizorului poate fi găsită pe site). Retragera consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragerea acestuia.

Pentru claritate, chiar dacă v-ați retras consimțământul pentru comunicări comerciale, vom putea să prelucrăm datele dumneavoastră în scopurile de marketing direct ce se bazează pe interesul legitim al Furnizorului. Ca urmare, dacă vă doriți ca și aceste operațiuni de prelucrare să înceteze, vă rugăm să ne specificați în mod expres dorința dumneavoastră de a vă opune și cu privire la acestea prin aceeași cerere de retragere a consimțământului sau printr-o solicitare separată. Solicitarea dumneavoastră va fi înregistrată imediat, însă din motive tehnice și operaționale, retragerea consimțământului și/ sau opoziția își vor produce efectele în termen de maximum 30 de zile de la data primirii cererii. În cazul clienților cu reprezentant de vânzări alocat, retragerea consimțământului de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru scopurile descrise în această secțiune va determina imposibilitatea reprezentantului de vânzări de a utiliza oricare din mijloacele de comunicare automată, în vederea transmiterii de comunicări comerciale și oferte personalizate.

(ii) Includerea automată în concursuri și tombale pentru clienți persoane fizice

Ocazional Furnizorul poate organiza concursuri și tombale în care vă putem include în mod automat. De exemplu, astfel de acțiuni promoționale ar putea fi generate de activarea unui cont în aplicațiile Furnizorului. De obicei, atunci când sunteți inclus într-un astfel de eveniment, Furnizorul se va asigura că vă informează în mod corespunzător. Includerea în concursurile și tombalele organizate de Furnizor se bazează pe termenii și condițiile acțiunilor promoționale și pe interesul legitim de a fideliza clienții Furnizorului.

(iii) Îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor noastre

Analizăm modul în care utilizați și interacționați cu produsele și serviciile noastre pentru a analiza experiența dumneavoastră și pentru a afla unde și cum ne putem îmbunătăți serviciile și produsele. Analizele noastre se pot realiza (a) într-un mod direct, prin contactarea dumneavoastră pentru a vă solicita opinia, de ex. prin intermediul sondajelor sau studiilor de piață, dar și (b) într-un mod indirect prin care analizăm informațiile din sistemele noastre IT cu privire la felul în care sunt utilizate serviciile și produsele în rețeaua Furnizorului. De exemplu, putem analiza informații pentru a identifica perioadele de vârf astfel încât să ne asigurăm că serviciile sau rețelele sunt dimensionate corect și există alocate suficiente resurse de trafic. Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale Furnizorului de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor și de a le îmbunătăți prin raportare la experiențele avute de dumneavoastră.

(iv) Efectuarea de testări ale sistemelor IT

Pentru îmbunătățirea activității noastre, Furnizorul investește în mod constant în dezvoltarea sistemelor sale IT, iar înainte de implementarea noilor soluții IT, poate fi necesar să realizăm anumite testări pentru a ne asigura că nu vor exista erori. În cadrul acestor testări, pot fi uneori utilizate și bazele de date în care deținem date cu caracter personal. Aceste prelucrări se vor întemeia pe interesele legitime ale Furnizorului de a identifica potențiale vulnerabilități sau neajunsuri ale soluțiilor IT și de a evita unele potențiale erori ale acestora.

v) Anonimizarea și pseudonimizarea datelor

Pentru a diminua impactul asupra drepturilor și libertăților persoanelor în legătură cu viața privată a acestora, vom încerca pe cât posibil să utilizăm date anonimizate sau pseudonimizate în operațiunile noastre de prelucrare.

Astfel, pentru anumite scopuri vom ascunde sau vom șterge informațiile care duc la identificarea persoanelor vizate, de ex. pentru testarea și dezvoltarea aplicațiilor și a sistemelor IT sau pentru analizele de performanță a rețelelor noastre. Prelucrările realizate în vederea anonimizării sau pseudonimizării datelor se vor întemeia pe interesele legitime ale furnizorului de a limita prelucrarea datelor cu caracter personal.

(vi) Audit și analize legale

Pentru a ne asigura că ne desfășurăm activitatea conform unor standarde ridicate, Furnizorul realizează în mod constant audituri sau analize legale cu scopul de a verifica respectarea procedurilor sau pentru a îmbunătăți modul nostru de lucru. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale Furnizorului de a avea un control mai bun și de a aduce îmbunătățiri proceselor interne.

(vii) Raportări către autorități

În conformitate cu obligațiile legale ce ne revin, vom transmite date cu caracter personal către autorități sau instituții publice ce ne solicită aceste informații. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale prevăzute de legislația aplicabilă.

(viii) Litigii și investigații

În cazul unor litigii sau investigații în care putem fi implicați, vom prelucra date cu caracter personal cu scopul de a ne apăra drepturile sau pentru a proteja interesele clienților noștri. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe obligațiile legale impuse de lege și pe interesul nostru legitim de a soluționa litigiile sau investigațiile în care suntem implicați.

(ix) Fuziuni, achiziții și alte procese de reorganizare

În măsura în care Furnizorul va trece printr-o procedură de reorganizare sau de vânzare, datele dumneavoastră vor fi făcute disponibile către entitățile implicate în negocierea, planificarea și implementarea acestor proceduri.

Transformarea unei societăți (prin achiziție sau fuziune) de obicei nu afectează obligațiile contractuale asumate în prealabil. Ca urmare, orice consimțământ dat anterior către Furnizor, inclusiv pentru a primi comunicări comerciale, va rămâne valabil și pentru entitățile implicate în procedurile de reorganizare sau vânzare.

Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop se bazează pe interesele legitime ale Furnizorului și/sau ale entității parte la tranzacție de a identifica, planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și de integrare a bazelor de date.

4.5 Durata de păstrare a datelor cu caracter personal

Politica noastră este de a nu păstra date cu caracter personal mai mult decât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor urmărite. Astfel, datele cu caracter personal vor fi păstrate după cum urmează:

- Pe întreaga durată a contractului, cu excepția:
 - Metadatelor pe care le ștergem în cel mult 3 ani de la data efectuării comunicațiilor;
 - Situațiilor în care datele nu ne mai sunt necesare și sunt șterse sau distruse într-un termen mai scurt, de exemplu vom păstra copiile actelor de identitate doar 6 luni în cazul în care nu sunt arhivate fizic alături de documentația contractuală (precum atunci când se încheie contracte la distanță)
- Pentru o perioadă de 3 ani ulterior încetării contractului, echivalentul termenului general de prescripție, cu excepția cazului în care reglementările financiar-contabile ne impun păstrarea datelor pentru o perioadă cuprinsă între 5 și 10 ani
- Dacă ne contactați ulterior încetării contractului cu o solicitare sau reclamație, răspunsul și documentația aferentă vor fi păstrate pentru o perioadă de 3 ani ce va curge independent de termenele de mai sus
- Pentru o perioadă suplimentară dacă există un interes legitim avut în vedere cu scopul de a ne proteja drepturile și interesele în cadrul unor litigii, investigații sau reclamații.

4.6 Alți destinatari către care putem transmite datele cu caracter personal

Datele cu caracter personal nu vor fi comunicate către alte persoane, decât în măsura în care acest lucru este necesar pentru îndeplinirea scopurilor precizate mai sus și în condiții de confidențialitate și acces limitat. Prin urmare, datele pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- Societăți afiliate cu care colaborăm și care ne asigură suport în legătură cu furnizarea serviciilor și produselor către dvs.
- Parteneri Furnizor din alte industrii cu care colaborăm pentru transmiterea de comunicări comerciale
- Furnizori de servicii și produse comercializate sau distribuite de Furnizor
- Furnizori de servicii call-center și asistență clienți
- Alți furnizori de servicii/rețele de comunicații electronice
- Integratori de servicii cu valoare adăugată
- Bănci și procesatoride plăți
- Agenții de recuperare creanțe și entități cesionare de creanțe
- Societăți care oferă servicii de poștă/curierat
- Alți Furnizori de servicii IT
- Subcontractori ai Furnizorului
- Consultanți externi, precum avocați, auditori, experți, etc.
- Parteneri/agenți/franșiștii Furnizorului care comercializează produse și servicii în numele Furnizorului
- Agenții de publicitate (de exemplu, pentru organizarea campaniilor marketing)
- Societăți de sondare și cercetare de piață
- Furnizori de servicii de plată
- Entități ce fac parte din sistemul de prevenire a fraudelor, atunci când nu sunt achitate debite restante sau când am identificat o fraudă. De fiecare dată când va fi cazul unui astfel de transfer, Furnizorul se va îngriji să nu furnizeze mai multe date decât sunt necesare pentru îndeplinirea scopului și se va asigura să reglementeze contractual obligațiile privind protecția datelor în sarcina destinatarilor care primesc datele dumneavoastră.

4.7 Transferuri de date cu caracter personal în țări terțe

În contextul globalizării serviciilor, colaborarea noastră cu diverși furnizori implica posibilitatea transferului de date cu caracter personal către țări din afara Uniunii Europene (UE) sau Spațiului Economic European (SEE), în principal Statele Unite ale Americii sau/si altele. Ori de câte ori transmitem date cu caracter personal în afara UE și SEE, ne asigurăm că există garanțiile necesare pentru a proteja, conform cerințelor legale aplicabile. În acest scop, ne bazăm, printre altele, pe:

- Deciziile Comisiei Europene care atribuie țărilor din afara UE sau SEE un caracter adecvat al nivelului de protecție a datelor cu caracter personal
- Clauze contractuale standard, emise de către Comisia Europeană, pe care le utilizăm în contractele cu furnizorii de servicii pentru a ne asigura că transferul datelor cu caracter personal în afara Spațiului Economic European se desfășoară în conformitate cu legislația aplicabilă
- Garanții suplimentare stabilite printr-o reglementare contractuală exigentă și prin impunerea unor măsuri suplimentare de securitate în prelucrarea datelor cu caracter personal pentru a determina un nivel adecvat de protecție și în cazul în care legislația unor țări nu s-ar ridica la standardul UE. Dacă vă interesează mai multe informații despre garanțiile luate de Furnizor pentru a asigura protecția datelor cu caracter personal atunci când transferă datele către țări terțe, inclusiv o copie a acestora, vă rugăm să ne scrieți la adresa de e-mail.

4.8 Drepturile dumneavoastră cu privire la datele cu caracter personal prelucrate

Alături de promisiunea făcută pentru protecția datelor cu caracter personal, vrem să vă precizăm că beneficiați și de anumite drepturi pe care le puteți exercita (i) prin contactarea Responsabilului cu Protecția Datelor prin diverse mijloace (web, e-mail, poștă), (ii) prin formularea unei

solicitări scrise la adresa de e-mail sau în magazinele desemnate Furnizorului ori. În situațiile în care partajăm datele dvs. cu societati afiliate din cadrul de afiliati ai Furnizorului, rămânem punctul principal de contact pentru dvs., conform informațiilor din această secțiune.

4.8.1. Dreptul de acces

Conform acestui drept, ne puteți cere: (i) să vă confirmăm dacă vă prelucrăm datele cu caracter personal; (ii) să vă oferim informații despre datele dumneavoastră cu caracter personal, cum ar fi datele pe care le avem, la ce le folosim, cui i le divulgăm, dacă le transferăm în străinătate și cum le protejăm, cât timp le păstrăm, ce drepturi aveți în legătură cu acestea, cum puteți să faceți o plângere, de unde am obținut datele dumneavoastră; și (iii) să vă punem la dispoziție o copie a acestor date.

4.8.2. Dreptul la rectificarea datelor

Ne puteți cere să rectificăm sau să completăm datele cu caracter personal inexacte sau incomplete.

4.8.3. Dreptul la ștergerea datelor

Ne puteți adresa o solicitare pentru a șterge datele cu caracter personal. Respectând pe deplin dreptul la viață privată și prevederile legale în materie, în unele situații este posibil să nu putem da curs unei solicitări de ștergere întrucât ne este necesar să prelucrăm acele date cu caracter personal în continuare.

4.8.4. Dreptul la restricționarea prelucrărilor

În esență acest drept presupune o solicitare prin care ne solicitați să oprim prelucrările și să stocăm informații despre aceste prelucrări pentru o anumită perioadă de timp.

4.8.5. Dreptul la opoziție

Acolo unde am specificat că prelucrăm datele cu caracter personal pe baza unui interes legitim, aveți dreptul să vă exprimați opoziția la aceste prelucrări. Furnizorul va dispune încetarea operațiunilor de prelucrare, cu excepția cazului în care interesul nostru prevalează.

4.8.6. Dreptul la portabilitatea datelor

Ne puteți ruga să mutăm sau să transferăm datele cu caracter personal pe care ni le-ați oferit anterior. În urma unei asemenea solicitări, vom trimite datele în format electronic sau, dacă aveți o solicitare specifică, vom face tot posibilul să îi dăm curs conform solicitării astfel formulate.

4.8.7. Dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere

Furnizorul va depune toate eforturile și încurajează dialogul în vederea rezolvării solicitărilor primite. Cu toate acestea, aveți dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro)

PREZENTUL CONTRACT IN NUMAR DE 19 PAGINI A FOST INCHEIAT
 INTR-UN NUMAR DE 2 EXEMPLARE, CATE UN EXEMPLAR PENTRU FIECARE PARTE CONTRACTANTA.

Data/ora incheierii contractului TCG	Contractul TCG este parte anexa la contractul de prestari servicii
	Contract nr. / Data:

	Beneficiar	Furnizor
Persoana juridica		DREAMGATE S.R.L
Parte imputernicita		
Functie parte imputernicita	Administrator/Reprezentant legal	Administrator/Reprezentant legal
Semnatura / Stampila		

*Semnatura olografă este necesară numai pentru completarea în format fizic. În format digital se poate aplica o semnătură electronică. Pentru celelalte cazuri prezentul formular poate fi dovedit prin alte metode, precum soluții digitale de semnare (de exemplu prin semnarea pe tableta) sau folosind e-mail sau apelurile înregistrate.