

ACORD de prelucrare a datelor

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

Pe parcursul derularii serviciilor de telefonie Caro Network SRL procesează date cu caracter personal si va fi denumit in continuare **“OPERATOR”**

CAP. 1 COLECTĂM INFORMAȚII:

-din motive legale. Conform Codului Fiscal in vederea intocmirii documentelor fiscale (Factura, chitanta, dispozitie de plata, etc). Un astfel de document necesita minim, obligatoriu completarea cu urmatoarele date: **Nume si Prenume, Adresa** din CI.

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

pentru serviciile noastre de telefonie trebuie să va creați un cont pe platforma ClickPhone.ro. Când creați un cont, vă sunt solicitate informații personale: **Nume, Prenume, adresa locatiei unde va fi folosit serviciul de voce, adresa de e-mail pentru notificările din platforma, număr de telefon de contact.** CARO Network poate solicita utilizatorului un act care sa ii dovedeasca identitatea precum si corectitudinea datelor inregistrate in platforma. NU se vor prelua alte date din CI afara de cele mentionate mai sus.

- Pentru serviciile de expeditii echipamente, nu este necesara crearea unui cont, totusi trebuie sa ne transmiteti datele necesare livrării: **nume, prenume, adresa de livrare, telefon de contact.**
-informații pe care le obținem atunci când folosiți serviciile de telefonie ClickPhone.
Culegem informații despre serviciile pe care le folosiți și despre modul în care le folosiți
 - informații despre dispozitiv. Colectăm informații despre dispozitiv (cum ar fi modelul de hardware, tipul sistemului de operare).
 - informații de jurnal. Când utilizați serviciile noastre, colectăm și stocăm automat anumite informații în jurnalele de pe servere. Acestea includ:
 - detalii despre modul în care ați utilizat serviciul nostru, informații înregistrate în jurnalele de telefonie, cum ar fi numărul de telefon, numărul apelantului, numerele de redirectionare, ora și data apelurilor, durata acestora, numerele de telefon unde s-au transmis mesajele SMS **dar nu si continutul mesajelor SMS;**
 - adresa IP a echipamentului de unde se foloseste serviciul ClickPhone;
 - cookiuri. Tipuri de cookie-uri folosite de ClickPhone:

Categoria de utilizare	Exemplu
Securitate	Utilizăm cookie-urile pentru securitate pentru a autentifica utilizatorii, pentru a preveni utilizarea frauduloasă a datelor de conectare și pentru a proteja datele utilizatorilor împotriva accesării neautorizate.
Procese	Cookie-urile pentru procese ajută site-ul web să funcționeze și să ofere serviciile așteptate de vizitator. De exemplu, navigarea pe pagini web sau accesarea zonelor

	securizate ale site-ului web. Fără aceste cookie-uri, site-ul web nu poate funcționa corect.
Starea sesiunii	Le folosim pentru a îmbunătăți serviciile ClickPhone și experiența de navigare a utilizatorilor. Blocarea sau ștergerea acestor cookie-uri nu va face site-ul inutilizabil.
Google Analytics	Google Analytics este instrumentul Google de analiză care ajută proprietarii de site-uri și de aplicații să înțeleagă cum interacționează vizitatorii cu proprietățile lor. Google Analytics poate folosi un set de cookie-uri pentru a culege informații și pentru a raporta date statistice privind utilizarea site-ului, fără a trimite la Google date care identifică vizitatorii

În cazul plăților efectuate on-line cu cardul, transferul banilor se efectuează prin intermediul soluțiilor de plată online oferite de tertul autorizat PayU. Informațiile privind datele cardului bancar (tip card, număr de card, data expirării) nu ne sunt transferate și deci nu sunt stocate pe serverele noastre.

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

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

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

CAP. 2 POLITICĂ DE CONFIDENȚIALITATE.

Folosim informațiile pe care le culegem din toate serviciile noastre pentru a oferi, a administra, a proteja și a îmbunătăți serviciile noastre precum și pentru a dezvolta altele noi. De asemenea, folosim aceste informații pentru a vă transmite informații vitale funcționării continue și în siguranță a serviciilor de telefonie oferite:

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

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

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

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

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

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

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

CAP. 3 TRANSPARENTĂ ȘI DREPTURILE PERSOANEI VIZATE.

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

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

Dreptul la rectificare – puteți să vizualizați, să editați și să modificați informațiile asociate contului dvs. clickPhone prin intermediul platformei noastre online www.clickphone.ro

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

Dreptul la restricționarea prelucrării - puteți solicita restricționarea prelucrării în cazul în care contestați exactitatea datelor, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

Dreptul de opoziție – puteți să vă opuiți, în special, prelucrării de date care se întemeiază pe interesul nostru legitim;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avem aceste obligații conform:

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

-Anumite date care se supun deciziilor și legilor ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii) http://www.ancom.org.ro/legislatie_107 sunt păstrate cel puțin 3 ani după expirarea contractului dintre părți, pentru a fi puse la dispoziție în cazul solicitării legale a organelor competente. Dacă intervin eventuale investigații, aceste termene se prelungesc și fișierele se vor păstra atât timp cât se va considera necesar.

CAP. 5 INFORMAȚII PE CARE LE DISTRIBUIM.

Nu avem intenția de a transfera date cu caracter personal către o altă țară sau o organizație internațională.

Nu trimitem informațiile personale unor companii, organizații și persoane din afara Caro Network SRL, decât în situațiile de mai jos.

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

Vom distribui informații cu caracter personal către companii, organizații sau persoane din afara Caro Network SRL în cazul în care dezvăluirea informațiilor respective sunt necesare pentru:

 - Raportări și declarații financiar-contabile care trebuie verificate și vizate de expert contabil autorizat. Persoana împuternicită - expert contabil autorizat CECCAR
 - Raportări și declarații financiar-contabile care trebuie verificate și vizate de expert auditor financiar independent. Persoana împuternicită - auditor financiar acreditat CAFR
 - Respectarea legii aplicabile, a reglementărilor, a unei proceduri legale sau solicitări guvernamentale executorii;
 - Investigarea posibilelor încălcări ale legilor în vigoare de către autorități competente;
 - Detectarea, prevenirea sau combaterea în alt mod a fraudei, a problemelor de securitate sau de ordin tehnic;

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

CAP. 6 SECURITATEA INFORMAȚIILOR.

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

- criptăm accesul la contul ClickPhone utilizând SSL;
- este numit un Responsabil cu Protecția Datelor cu caracter personal în cadrul firmei noastre, o persoană competentă cu atribuții bine determinate în conformitate cu (GDPR), în persoana Dlui Bucur Andrei care poate fi contactat la adresa de email dpo@caronet.ro
- avem implementate măsuri tehnice și organizatorice adecvate conform art.32 din (GDPR), conform evaluării interne și asigurăm un nivel de securitate corespunzător prin: controlul accesului

la echipamente; controlul suporturilor de date; controlul stocarii; controlul utilizatorului; controlul accesului la date; controlul comunicării; controlul introducerii datelor; controlul transmiterii

- restricționăm accesul la informațiile cu caracter personal, oferindu-l numai angajaților care sunt îndreptățiți să afle respectivele informații pentru a le putea prelucra în numele nostru și care se supun unor obligații contractuale stricte de confidențialitate și pot fi trași la răspundere sau cărora li se poate desface contractul de munca dacă nu îndeplinesc aceste obligații.

CAP. 7 OBLIGAȚII DE INFORMARE ȘI MANAGEMENTUL INCIDENTELOR.

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

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

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

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

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

Date de contact și corespondența ale furnizorului de servicii telefonice, Caro Network SRL

		Sediul social: Str. Avram Iancu nr. 22, corp A sector 2, Bucuresti
Serviciul Relatii cu Clientii nivel 1	Nume	Departament Support Tehnic
	Tel:	031-005.00.15
	email suport :	support@clickphone.ro
	email notificari:	info@clickphone.ro; noreplay@clickphone.ro
Responsabil protectia datelor cu caracter personal	Nume:	Andrei Bucur
	Tel	031-005.00.15
	Email:	dpo@caronet.ro
Financiar	Nume:	Departament Financiar
	Tel	031-005.50.50
	Email:	contab@caronet.ro

Am luat la cunostinta si sunt de acord cu Termenii si conditiile de utilizare a serviciilor ClickPhone si cu prevederile ACORD-ului de prelucrare a datelor cu caracter personal .

Alegerea dvs.	Detalii si termeni
DA imi dau	ACORDUL pentru prelucrearea datelor mele cu caracter personal asa cum este prevazut in Capitolul 1 Ce date colectam
NU nu-mi dau	ACORDUL pentru primirea de informatii vitale functionarii continue si in siguranta a serviciilor de telefonie oferite asa cum este prevazut in Cap. 2 Politică de confidențialitate.

(Se va incercui sau va ramane in clar varianta preferata).

Furnizarea datelor solicitate si ACORDUL dvs. sunt obligatorii derularii serviciilor de telefonie. Refuzul furnizarii datelor sau dezacordul dvs. va conduce la imposibilitatea accesarii contului clickPhone, neîncheierea contractului la distanta si implicit imposibilitatea livrării serviciilor telefonice.

În cazul în care aveti întrebări legate de aceste ACORDuri sau de protecția datelor procesate de Caro Network SRL, puteti sa contactati ofiterul nostru pentru protecția datelor la adresa dpo@caronet.ro