

ANEXA NR. 1

LA CONTRACTUL PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE PERSOANE FIZICE

NR. _____ („CONTRACTUL”)

CONDIȚII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIULUI

1. DEFINIȚII:

Echipament – orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului/Serviciilor, pus la dispoziția **CLIENTULUI** de către **RADIOCOM** și aflat în custodia **CLIENTULUI**;

Informații Confidențiale - orice informații confidențiale, private sau cu caracter de secret comercial, marcate sau nu sau în alt mod desemnate cu titlu confidențial, sub formă electronică, de document sau altă formă, și includ, fără limitare, informații care nu sunt cunoscute public privind finanțe, clienți actuali și potențiali, identități comercianți, planuri de afaceri și marketing, propuneri, proiecte, previziuni, angajați și compensații, desene, manuale, invenții, cereri de brevet, informații de proces și fabricație, planuri și rezultate cercetare, programe computer, baze de date, programe software, grafice de flux, specificații, date tehnice, informații științifice și tehnice, rezultate testări, studii de piață, know-how-ul aferent oricăroră din cele de mai sus. Prevederile Contractului, precum și informațiile și datele furnizate înainte, în timpul sau ca urmare a finalizării sau încetării Contractului, sunt de asemenea incluse în cadrul Informațiilor Confidențiale. Informațiile Confidențiale includ atât Informații aferente părților, cât și Informații primite de către oricare dintre părți de la terți, pe care partea receptoare este obligată să le păstreze confidențiale;

Locație – adresa **CLIENTULUI**, unde **CLIENTUL** este autorizat să recepționeze Serviciul și unde va fi instalat Echipamentul (dacă este cazul);

Serviciu - orice serviciu furnizat de **RADIOCOM**, în baza Contractului.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

RADIOCOM se obligă să furnizeze și **CLIENTUL** se obligă să plătească serviciile de comunicații electronice (servicii de internet & telefonie), oferite în locațiile solicitate de **CLIENT** și stipulate în **Anexa nr. 2** la prezentul Contract, la valorile specificate în **Anexa nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori**.

3. DURATA CONTRACTULUI

3.1. Perioada minimă contractuală este de 12 luni și reprezintă perioada în care serviciile contractate de **CLIENT** sunt furnizate de **RADIOCOM** în condițiile prezentate **CLIENTULUI** și prevăzute în contract, plata acestor servicii constituind principala obligație a **CLIENTULUI**.

3.2. Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale de ambele părți contractante și va rămâne în vigoare 12 (douăsprezece) luni de la data semnării **Anexei 3 - Proces verbal de instalare/dezinstalare echipamente și servicii** pentru ultima locație a **CLIENTULUI** în care se furnizează serviciul.

3.3. Contractul se prelungește cu perioade succesive de 1 (un) an, fără nicio altă formalitate, cu excepția cazului în care una dintre părțile contractante notifică în scris celeilalte părți contractante, cu minim 30 (treizeci) de zile înainte de expirarea perioadei contractuale, solicitarea de încetare a contractului. Notificarea **CLIENTULUI** trebuie să aibă forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire.

4. VALOAREA CONTRACTULUI

4.1. Valoarea contractului este constituită din tarifele de instalare în cuantumul de 105 euro fără TVA, abonamentele lunare ale serviciilor menționate la Art. 2 și contravaloarea convorbirilor efectuate (dacă este cazul), devizul de lucrări, precum și din alte valori rezultate din derularea prezentului contract, convenite cu CLIENTUL și acceptate de acesta.

Tariful de instalare este suportat de către **RADIOCOM**; tariful de instalare va fi facturat către **CLIENT** doar în cazul în care acesta solicită, în perioada minimă contractuală (definită în Art. 3.1.) și după instalarea serviciilor și semnarea **Anexei 3 - Proces verbal de instalare/dezinstalare/intervenție echipamente și servicii**, renunțarea parțială sau totală la serviciile și capacitățile contractate sau în cazul în care **RADIOCOM** reziliază contractul pentru nerespectarea de către **CLIENT** a obligațiilor de plată a serviciilor contractate, cazuri descrise prin art. 8.6. al prezentului contract.

4.2. Tarifele de instalare, abonamentele lunare și valoarea inițială totală a contractului sunt menționate în **Anexa nr. 2** la prezentul Contract – **Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori**.

4.3. În cazul în care **CLIENTUL** nu-și respectă obligațiile asumate prin prezentul contract, iar **RADIOCOM** suspendă prestarea serviciilor conform art. 8.1. din prezentul contract, reconectarea **CLIENTULUI** la servicii presupune plata de către acesta a unei **taxe de reconectare** cu o valoare egală cu abonamentul lunar din locația de prestare a serviciului. **Taxa de reconectare** se va regăsi pe factura imediat următoare datei de reconectare.

Pe parcursul întregii perioade contractuale, **RADIOCOM** permite maxim 2 (două) reconectări în urma suspendării serviciilor pentru neplata acestora. La o eventuală a treia suspendare a serviciilor pentru neplată, **RADIOCOM** va disponibiliza serviciul contractat și rezilia de plin drept contractul, fără notificare prealabilă și intervenția instanței. În acest caz, urmare a neîndeplinirii de către **CLIENT** a obligațiilor de plată, **CLIENTUL** datorează **RADIOCOM** plata tarifului de instalare așa cum este descris la articolul 8.6.

4.4. În funcție de evoluția prețurilor pe segmentul respectiv de piață sau de deciziile Autorităților de reglementare în domeniu privind tarifele, **RADIOCOM** poate modifica abonamentele pentru serviciile contractate, cu condiția notificării intenției sale **CLIENTULUI**, cu 30 (treizeci) de zile înainte de aplicare - pentru situația în care notificarea este decisă de **RADIOCOM** și cu 48 de ore după publicarea actului normativ în Monitorul Oficial al României - pentru situația în care modificarea este impusă de acte normative. **RADIOCOM** va face cunoscut **CLIENTULUI** motivul întemeiat care îl obligă să modifice abonamentele serviciilor contractate, cu excepția cazului în care modificarea este impusă de acte normative. În cazul în care decizia de modificare aparține exclusiv **RADIOCOM** și **CLIENTUL** nu este de acord cu modificarea abonamentelor pentru serviciile contractate, acesta are dreptul de a solicita denunțarea unilaterală a prezentului contract, conform clauzelor Art. 12.1., fără plata de daune interese sau alte forme de despăgubire.

5. PLATA CONTRACTULUI, MODALITĂȚI DE PLATĂ, TERMENE DE PLATĂ

5.1. Plata serviciilor contractate, precum și a altor valori rezultate din derularea prezentului contract, se efectuează în Lei, pe baza facturilor emise de **RADIOCOM**, la cursul de schimb Leu/EURO al B.N.R., valabil la data emiterii facturii.

5.2. Plata serviciilor contractate se efectuează lunar, în contul Societății Naționale de Radiocomunicații S.A., IBAN RO53 RNCB 0082 0435 6984 0007, deschis la Banca Comercială Română - Sucursala Unirea sau în orice alt cont comunicat de **RADIOCOM** ori înscris pe factură (la valorile achitate prin bancă este posibil să se aplice comisioane bancare în funcție de politica băncii), la Oficiile Poștale ale C.N.Poșta Română S.A. și la punctele de colectare încasări PayPoint și Payzone, prin citirea codului de bare de pe factură, fără a se percepe clientului comisioane aferente plăților efectuate.

5.3. Plata se consideră efectuată și **CLIENTUL** liberat de obligația de plată în momentul creditării contului **RADIOCOM**.

- 5.4. RADIOCOM** emite lunar factura, în primele 10 (zece) zile ale lunii, iar **CLIENTUL** are obligația de a achita valoarea totală a facturii în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii.
- 5.5.** Neprimirea facturii nu exonerează **CLIENTUL** de la plata acesteia și nici nu modifică termenul scadent al facturii. La cerere, **CLIENTUL** poate solicita și primi o copie, conform cu originalul, a facturii.
- 5.6.** Neplata facturilor în termenul scadent poate atrage aplicarea unor penalități de întârziere de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, penalități calculate la suma datorată, până la achitarea integrală a acesteia. Cuantumul sumelor datorate de **CLIENT** cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.
- 5.7.** Prima factură va fi emisă conform art. 5.4. și va include:
- abonamentul lunar pentru serviciile contractate, calculat proporțional cu numărul de zile calendaristice de la efectuarea instalării și punerii în funcțiune a serviciilor până la prima zi a perioadei de facturare;
 - abonamentul lunar în avans, integral, pentru luna în cursul căreia se emite factura;
 - contravaloarea convorbirilor efectuate în luna în care s-a efectuat instalarea și punerea în funcțiune a serviciilor (daca este cazul, în funcție de obiectul contractului);
 - contravaloarea altor servicii solicitate de **CLIENT**, materiale utilizate la punerea în funcțiune a serviciilor contractate, devizul de lucrări, convenite cu **CLIENTUL** și acceptate de acesta.
- 5.8. CLIENTUL** nu va condiționa plata facturilor de eventualele debite ale terțelor persoane față de acesta sau de imposibilitatea **CLIENTULUI** de a recupera de la debitorii săi sume datorate cu orice titlu.
- 5.9.** Pe parcursul derulării contractului, **CLIENTULUI** i se poate solicita constituirea unui fond de garanție, în cuantum de maxim contravaloarea a 6 (șase) abonamente lunare, pe o perioadă stabilită de **RADIOCOM**, în următoarele condiții:
- 5.9.1.** În cazul în care **RADIOCOM**, pe parcursul executării contractului, constată întârzieri repetate la plată (două luni succesive de întârzieri repetate la plată) ale **CLIENTULUI**,
- 5.9.2.** În alte împrejurări în care capacitatea de plată a **CLIENTULUI** este incertă.
- 5.10. RADIOCOM** are dreptul să deducă din valoarea acestui fond de garanție datoriile **CLIENTULUI**, returnarea eventualelor diferențe fiind efectuată de către **RADIOCOM** în termen de 30 de zile de la încetarea prezentului contract.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR CONTRACTANTE

6.1. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE RADIOCOM

6.1.1. RADIOCOM stabilește și percepe de la **CLIENT** tarifele de instalare și abonamentele lunare aferente serviciilor furnizate, precum și contravaloarea convorbirilor efectuate (dacă este cazul, în funcție de obiectul contractului), așa cum sunt menționate în **Anexa nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori** la prezentul contract și/sau în Actele Adiționale încheiate ulterior prezentului contract, ca urmare a solicitărilor **CLIENTULUI** de creștere a capacității serviciilor contractate inițial sau de suplimentare a acestora.

6.1.2. RADIOCOM se obligă să furnizeze **CLIENTULUI** serviciile menționate la Art. 2, în conformitate cu **Anexa nr. 2** la prezentul contract – **Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori**.

6.1.3. RADIOCOM poate crește capacitatea serviciilor contractate inițial sau poate suplimenta serviciile contractate, în funcție de disponibilități, la solicitarea expresă și fermă a **CLIENTULUI**, făcută cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data solicitată pentru efectuarea creșterii/suplimentării, și după acceptarea de către **CLIENT** a ofertei tehnice și comerciale. Creșterea capacității serviciilor contractate sau suplimentarea acestora se va face prin semnarea de către părțile contractante a unor Acte Adiționale la prezentul contract.

6.1.4. În scopul efectuării lucrărilor de întreținere a propriei rețele și în urma comunicării transmise **CLIENTULUI** cu 5 (cinci) zile înainte de data programată a lucrărilor, **RADIOCOM** are dreptul să suspende

furnizarea serviciilor timp de 12 (douăsprezece) ore pe an, de regulă sâmbăta și duminica, cu condiția ca fiecare durată de suspendare să nu depășească 4 (patru) ore.

6.1.5. RADIOCOM oferă beneficiarilor serviciilor de telefonie acces gratuit la numărul de urgență 112. Nu există limitări privind accesul la numărul de urgență 112, informația de localizare a apelantului la punct fix fiind transmisă lunar către operatorul Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență.

6.1.6. În cazul în care **CLIENTUL** nu va putea folosi serviciile **RADIOCOM** datorită unor defecțiuni în rețea sau din motive imputabile **RADIOCOM**, la solicitarea **CLIENTULUI**, valoarea abonamentului lunar va fi redusă proporțional cu perioada efectivă în care **CLIENTUL** nu a beneficiat de serviciu. Reducerea va avea la bază tichetele de deranjament deschise de **CLIENT** în conformitate cu art. 17.3. și art. 17.4. din prezentul contract. Nu sunt incluse aici cazurile în care nefuncționarea se datorează altor factori cum ar fi, dar fără a se limita la: utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor (inclusiv probleme de configurare), intervenția neautorizată a **CLIENTULUI** asupra echipamentelor, cazuri de forță majoră etc. Contorizarea eventualilor timpi de nefuncționare se face numai în condițiile respectării art. 17.3. din prezentul contract. Reducerea valorii lunare a abonamentului, acordat[în conformitate cu prezentul articol, se va regăsi în factura lunii imediat următoare solicitării de la **CLIENT**, dacă sunt întrunite condițiile descrise mai sus.

6.1.7. În cazul nerespectării de către **RADIOCOM**, din culpa sa exclusivă, a termenului de conectare inițială la servicii și a termenului de remediere a deranjamentelor, **CLIENTUL** este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul nu a fost disponibil peste termenul asumat.

În cazul depășirii de către **RADIOCOM**, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, **CLIENTUL** este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de întârziere peste termenul asumat. Despăgubirile se acordă sub formă de ajustare/regularizare ce se va regăsi pe factura aferentă lunii următoare. Despăgubirile se acordă la solicitarea scrisă a **CLIENTULUI**, după analizarea acesteia. Despăgubirile maxime datorate de **RADIOCOM** într-o lună, nu pot depăși valoarea lunară a serviciilor contractate de Client. Despăgubirile se acordă în situațiile expres prevăzute în contract.

6.2. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

6.2.1. CLIENTUL se obligă să plătească către **RADIOCOM** tarifele de instalare și abonamentele lunare aferente serviciilor furnizate, precum și contravaloarea convorbirilor efectuate (dacă este cazul), conform **Anexei nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori** și / sau Actelor Adiționale ulterioare, precum și orice alte valori rezultate din derularea prezentului contract, în cuantumul stabilit și la datele convenite prin prezentul contract, pe baza facturilor emise în acest sens de către **RADIOCOM**.

6.2.2. CLIENTUL, în urma recomandărilor **RADIOCOM**, se obligă să stabilească și să pregătească spațiul interior și / sau exterior pentru instalarea echipamentelor **RADIOCOM**, într-o zona care să asigure integritatea și siguranța acestora. **CLIENTUL** are obligația procurării, instalării, configurării și întreținerii propriilor sale echipamente de interconectare cu echipamentele **RADIOCOM**.

6.2.3. Pe durata contractului, **CLIENTUL** va prelua în custodie echipamentele **RADIOCOM** instalate în locația sa și va asigura accesul personalului tehnic autorizat al **RADIOCOM** la echipamentele proprii, imediat și nelimitat, la solicitarea acestuia.

6.2.4. CLIENTUL se obligă să asigure condiții de funcționare normală a echipamentelor **RADIOCOM** instalate în locația sa (router de separare a sistemului **CLIENTULUI** de rețeaua **RADIOCOM**, priză de pământ, paratrăsnet, tensiune de alimentare, alte condiții necesare), conform solicitărilor **RADIOCOM**.

6.2.5. CLIENTUL se obligă să obțină toate aprobările necesare pentru instalarea și funcționarea în bune condiții, în locațiile sale, a echipamentelor **RADIOCOM** (aprobări de la proprietarii imobilelor, administratori, asociații de locatari etc.).

6.2.6. CLIENTUL se obligă să nu perceapă chirie pentru echipamentele **RADIOCOM** instalate în locațiile sale și să nu permită proprietarului imobilului în care **CLIENTUL** își desfășoară activitatea să perceapă chirie pentru echipamentele **RADIOCOM** instalate pe imobilul acestuia. Dacă proprietarul imobilului solicită chirie pentru echipamentele **RADIOCOM**, plata acesteia cade în sarcina exclusivă a **CLIENTULUI**.

6.2.7. CLIENTUL va asigura integritatea echipamentelor proprietatea **RADIOCOM**, fiind direct răspunzător pentru eventuala distrugere totală sau parțială a acestor echipamente, dacă aceasta s-a întâmplat din culpa **CLIENTULUI** sau a persoanelor neautorizate de către **RADIOCOM** care au acces în locația în care s-au instalat echipamentele **RADIOCOM**.

6.2.8. CLIENTUL nu are dreptul să demonteze, să mute, să scoată din funcțiune sau să înstrăineze niciun echipament proprietatea **RADIOCOM**, care este instalat în locația **CLIENTULUI**. La încetarea contractului și / sau desființarea serviciului furnizat în respectiva locație, indiferent de motive, ori la solicitarea **RADIOCOM**, **CLIENTUL** are obligația să predea **RADIOCOM**, în bună stare de funcționare, toate echipamentele acestuia, instalate la sediul sau ori la punctele sale de lucru. Echipamentele care nu s-au defectat din culpa **CLIENTULUI**, iar **RADIOCOM** a fost înștiințat despre aceasta în scris de către **CLIENT** în timpul perioadei de valabilitate a contractului, vor fi predate fără plata eventualelor defecțiuni / despăgubiri de către **CLIENT**.

6.2.9. CLIENTUL va prelua echipamentele puse la dispoziție de **RADIOCOM**, pe baza **Anexei nr. 3** la contract – **Proces verbal de instalare / dezinstalare echipamente și servicii**, încheiată la data preluării acestora, cu obligația de restituire imediată, necondiționată și în stare de funcționare a acestora, la încetarea contractului indiferent de motive sau la solicitarea **RADIOCOM**. În caz de nereturnare a acestor echipamente în cel mult 15 zile de la data notificării emise de către **RADIOCOM**, **CLIENTUL** va fi obligat la plata de despăgubiri către **RADIOCOM** în cuantum de 0.25% pe zi de întârziere, calculate la valoarea totală a echipamentelor nereturnate. Valoarea echipamentelor este detaliată în cadrul articolului 6.2.10.

6.2.10. CLIENTUL despăgubește **RADIOCOM** în caz de defecțiuni sau deteriorări aduse echipamentelor acestuia din culpa **CLIENTULUI** sau a persoanelor neautorizate de către **RADIOCOM**, care au acces în locația în care s-au instalat echipamentele **RADIOCOM**, și nu are drept de retenție asupra echipamentelor. Valorile maxime ale echipamentelor, în funcție de tipul acestora, pe care **CLIENTUL** va fi obligat să le achite în cazul descris mai sus, sunt următoarele:

Nr. crt.	Tip echipament	Valoare (Lei fără TVA)
1	Terminal abonat WiMax outdoor	1050
2	Terminal abonat WiMax indoor	630
3	Echipament telefonie	255

6.2.11. CLIENTUL notifică în scris și imediat **RADIOCOM** asupra nefuncționării / deteriorării echipamentelor instalate de acesta în locațiile **CLIENTULUI**.

6.2.12. CLIENTUL va asigura paza și integritatea echipamentelor instalate de **RADIOCOM** în locațiile sale.

6.2.13. CLIENTUL poate solicita **RADIOCOM** creșterea capacității serviciilor contractate și / sau suplimentarea acestora, în scris, cu minim 2 (două) zile și maxim 30 (treizeci) de zile înainte.

6.2.14. Orice modificare a serviciilor prestate prin prezentul contract va fi efectuată și facturată cu următoarea dată de facturare după semnarea unui act adițional cu modificările aduse.

6.2.15. CLIENTUL are obligația de a notifica imediat **RADIOCOM**, în scris, asupra oricărei modificări a datelor sale cu caracter de identificare: numărul de telefon, numele, BI/CI, domiciliul etc. **CLIENTUL** va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

6.2.16. CLIENTUL are dreptul de a notifica **RADIOCOM** asupra interdicției de prelucrare a datelor cu caracter personal cu rol de identificare, în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract.

6.2.17. Conform Regulamentului 679/2016, **CLIENTULUI** îi sunt recunoscute următoarele drepturi: dreptul de informare, de acces, de rectificare a datelor, de restricționare a prelucrării datelor, de opoziție, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de ștergere a datelor, precum și drepturile de a nu fi supuși unor decizii individuale și de a se adresa justiției. Drepturile **CLIENTULUI** pot fi exercitate formulând o cerere în acest sens către **RADIOCOM**, accesând http://www.radiocom.ro/interes-public/Protectia_datelor/

6.2.18. CLIENTUL se obligă să semneze toate anexele care fac parte integrantă la prezentul contract.

7. FURNIZAREA SERVICIILOR

7.1. Punerea în funcțiune a serviciilor contractate se efectuează în termen de maxim 60 (șaizeci) de zile de la data semnării contractului sau, dacă este cazul, a Actelor Adiționale la contract. Prolungirea acestui termen din neglijența **CLIENTULUI** atrage facturarea serviciului începând cu data expirării acestui termen.

7.2. Preluarea spre folosință și recepția serviciilor, la capacitățile contractate, va fi efectuată de reprezentantul **RADIOCOM** și al **CLIENTULUI**, în locațiile specificate în **Anexa nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori** la prezentul contract sau în Actele Adiționale ulterioare.

7.3. **CLIENTUL** are obligația de a prelua în custodie echipamentele **RADIOCOM**, necesare furnizării serviciilor, prin semnarea la data preluării acestora a **Anexei nr. 3 – Proces verbal de instalare / dezinstalare echipamente și servicii** și are obligația a le utiliza ca un bun proprietar.

7.4. Recepția și preluarea spre folosință a serviciilor se va face prin completarea și semnarea de către reprezentanții părților contractante a **Anexei nr. 3 – Proces verbal de instalare / dezinstalare echipamente și servicii**. Dacă în termen de 10 zile de la data transmiterii spre semnare a **Anexei nr. 3 – Proces verbal de instalare / dezinstalare echipamente și servicii**, **CLIENTUL** nu o returnează semnată către **RADIOCOM**, atunci serviciile se consideră funcționale și se va începe facturarea de la data preluării în custodie a echipamentelor sau, după caz, de la momentul semnării Actului Adițional.

7.5. Serviciul/serviciile contractate vor fi prestate **CLIENTULUI** pe toată durata de valabilitate a prezentului contract, începând cu data semnării procesului verbal de instalare și preluării spre folosință a serviciului.

7.6. Pe toată perioada de valabilitate a contractului, **CLIENTUL** poate solicita renunțarea parțială sau totală la serviciile și capacitățile contractate și furnizate în oricare din locațiile menționate în **Anexa nr. 2** sau în Actele Adiționale ulterioare de contractare de noi servicii și / sau capacități, cu respectarea prevederilor Art. 8.6. din contract.

7.7. Pe perioada de valabilitate a contractului, **CLIENTUL** poate solicita mutarea unei locații, datorită mutării sediului sau punctului de lucru în care se prestează serviciul, prin prezentarea actelor doveditoare, cu plata costurilor de dezinstalare și reinstalare în noua locație și a altor cheltuieli generate de această operațiune (devizul de lucrări), agreeate printr-un act adițional la contract, dacă părțile nu convin altfel. Dacă furnizarea serviciului în noua locație nu este posibilă din punct de vedere tehnic, **CLIENTUL** poate înceta contractul pentru locația respectivă fără a fi obligat la plata tarifului de instalare prevăzut la Art.8.6.

7.8. **CLIENTUL** poate solicita, în cazuri temeinic motivate și justificate, suspendarea temporară a serviciilor în una sau mai multe locații, pentru o perioadă maximă de 3 (trei) luni. Pe perioada suspendării temporare, **RADIOCOM** nu va factura abonamentele lunare aferente serviciilor / locațiilor suspendate.

7.9. Suspendarea temporară atrage prelungirea automată a duratei contractului, după încetarea suspendării, pentru respectivele servicii / locații, cu perioada în care serviciul a fost suspendat.

7.10. Dacă, după expirarea termenului maximal de 3 luni, serviciul nu se repune în funcțiune, atunci se consideră o renunțare la locația / locațiile a căror suspendare s-a solicitat și **CLIENTUL** este obligat la plata tarifului de instalare prevăzut la Art. 8.6.

7.11. La încetarea furnizării serviciilor, **CLIENTUL** va permite accesul reprezentanților **RADIOCOM** pentru dezinstalarea și ridicarea echipamentelor preluate în baza **Anexei nr. 3 – Proces verbal de instalare/dezinstalare/intervenție echipamente și servicii**. Încetarea furnizării serviciilor și dezinstalarea echipamentelor se va consemna de către reprezentanții părților contractante prin resemnarea unei **Anexei nr. 3 – Proces verbal de instalare / dezinstalare echipamente și servicii**.

7.12. Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către **RADIOCOM** a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare. O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea de către **CLIENT** a întreruperii sau degradării serviciului în conformitate cu art. 17.3. și art. 17.4. din **Anexa 1 “Condiții generale de furnizare a serviciului”** la prezentul contract, acceptată ca fiind justificată de către **RADIOCOM** și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet,

necesitând efectuarea de reparații. Termenul de remediere a deranjamentului este de **0 - 72 ore** de la preluarea reclamației.

7.12.1. Se exclud din termenul definit mai sus următoarele cazuri:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;
- b) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a **RADIOCOM**;
- c) remedierea deranjamentului implică intervenția unei echipe tehnice a furnizorului în locație;
- d) deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final;
- e) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

7.13. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, privind deranjamentele serviciilor furnizate, reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către **RADIOCOM** a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată, iar serviciul declarat funcțional. Reclamațiile utilizatorilor finali privind deranjamentele serviciilor furnizate se soluționează într-un interval de 0 - 72 ore, în funcție de destinația acestora per unitate funcțională, modalitatea și instrumentele de rezolvare aferente fiecărui caz în parte, dar și ziua săptămânii în care sunt preluate.

7.14. Informații privind valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de Internet și procedura privind măsurarea acestor parametri sunt puse la dispoziția **CLIENTULUI** online, la www.radiocom.ro.

7.15. **RADIOCOM** nu limitează accesul sau utilizarea serviciilor și aplicațiilor ce pot fi accesate de **CLIENT** prin intermediul serviciilor furnizate de **RADIOCOM**, cu excepția cazurilor impuse de organele abilitate ale statului.

8. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

8.1. Neachitarea de către **CLIENT** la scadență a valorii facturii emise de către **RADIOCOM** poate atrage suspendarea temporară a serviciului furnizat până la efectuarea tuturor plăților restante, fără notificarea prealabilă a **CLIENTULUI**, acesta fiind de drept pus în întârziere. Restabilirea serviciului în urma suspendării sale pentru neplată se va efectua în termen de 48 (patruzecișopt) de ore de la confirmarea efectuării plăților restante.

8.2. Orice refuz al **CLIENTULUI** la plata facturilor va fi formulat de acesta în termen de 5 zile de la primirea facturii și va fi însoțit de o documentație justificativă din partea sa, în caz contrar sumele facturate fiind considerate certe, lichide și exigibile (recunoscute ca datorate). Contestarea contravalorii facturii de către **CLIENT** nu suspendă obligația acestuia la plata integrală a facturii, urmând ca acest aspect să fie conciliat de către părți.

8.3. Suspendarea serviciului pentru neplată se poate face pentru o perioadă de 14 (paisprezece) zile, după care **RADIOCOM** poate disponibiliza serviciul contractat și rezilia de plin drept contractul, fără notificare prealabilă și intervenția instanței, dacă **CLIENTUL** nu-și respectă obligațiile de plată.

8.4. **RADIOCOM** nu poate fi făcut responsabil pentru niciun deranjament a cărui cauză este în afara controlului său, cum ar fi:

- 8.4.1.** deranjamentele provocate de furnizori de servicii, alții decât **RADIOCOM**;
- 8.4.2.** deranjamentele provocate de **CLIENT**, subcontractanți ai acestuia sau alți furnizori (cum ar fi, de exemplu, întreruperea alimentării cu energie electrică datorită furnizorului de utilități);
- 8.4.3.** erorile umane, altele decât cele comise de personalul autorizat al **RADIOCOM**;
- 8.4.4.** cazuri de forță majoră;
- 8.4.5.** deconectarea echipamentelor de comunicații și / sau de date aflate în locația **CLIENTULUI** de către orice persoană, alta decât personalul de întreținere autorizat al **RADIOCOM**;
- 8.4.6.** defecțiuni ale infrastructurii clădirii **CLIENTULUI** (electrice, mecanice, protecție la radiații electromagnetice, împământare etc.).

8.5. În cazul în care, la cererea expresă a **RADIOCOM**, **CLIENTUL** nu constituie, cu rea-credință, fondul de garanție prevăzut la Art. 5.9. în termenul solicitat de **RADIOCOM**, acesta este obligat la plata integrală a daunelor generate **RADIOCOM** în termen de 48 de ore. De asemenea, neconstituirea de către **CLIENT** a fondului de garanție solicitat de către **RADIOCOM** în condițiile Art. 5.9. dă dreptul acestuia din urmă să suspende furnizarea serviciilor prestate în baza prezentului contract, fără notificare prealabilă și fără a da dreptul **CLIENTULUI** la despăgubiri. Reconectarea la serviciile furnizate se va face numai după constituirea de către **CLIENT** a fondului de garanție și cu plata taxei de reconectare având o valoare egală cu abonamentul lunar din locația de prestare a serviciului.

8.6. În cazul în care, în perioada minimă contractuală (definită în Art. 3.1. sau în actele adiționale încheiate pentru servicii / locații suplimentare) **CLIENTUL** solicită renunțarea parțială sau totală la serviciile și capacitățile contractate și furnizate în oricare din locațiile menționate în **Anexa nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori** sau în Actele Adiționale ulterioare de contractare de noi servicii și / sau capacități, acesta va suporta valoarea tarifului de instalare descris la art. 4.1. din prezenta anexă și în Anexa nr. 2, pentru fiecare serviciu contractat și la care clientul renunță.

CLIENTUL datorează **RADIOCOM** plata tarifului de instalare așa cum a fost descris la paragraful anterior și în cazul în care, în conformitate cu art. 8.3. din prezentul contract, **RADIOCOM** reziliază unilateral contractul ca urmare a neîndeplinirii de către **CLIENT** a obligațiilor de plată în perioada minimă contractuală.

8.7. **CLIENTUL** nu are dreptul să revândă unei terțe părți serviciile care fac obiectul prezentului contract, fără să fi obținut anterior consimțământul scris al **RADIOCOM**. În cazul în care **RADIOCOM** este de acord ca **CLIENTUL** să revândă serviciile contractate, aceasta se va consemna în **Anexa nr. 2 - Tipul serviciului contractat, descriere serviciu, locații și valori** la prezentul contract sau într-un act adițional la contract.

8.8. În cazul revânzării serviciului, **CLIENTUL** acceptă ca și clienții săi să se supună restricțiilor prevăzute în prezentul contract, iar încălcarea acestora de către clienții săi va fi considerată o încălcare din partea **CLIENTULUI** a obligațiilor contractuale, situație în care **RADIOCOM** poate denunța unilateral prezentul contract, fără notificare prealabilă și intervenția instanței.

9. ABUZUL ȘI UTILIZAREA FRAUDULOASĂ A SERVICIILOR RADIOCOM

9.1. Frauda este definită ca fiind orice comunicație de voce, fax sau date realizată de **CLIENT** prin utilizarea rețelei și / sau echipamentelor **RADIOCOM** destinate acestui serviciu, în scopul obținerii de avantaje materiale ilegale, în scopul direct sau indirect al provocării de daune **RADIOCOM** sau unor terți, ori în scopul generării unor deranjamente în rețeaua **RADIOCOM** sau a altor operatori cu care societatea are contracte de interconectare.

9.2. Se consideră apeluri frauduloase acele apeluri care nu fac obiectul prezentului contract cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: apeluri de tranzit și/sau apeluri inițiate din orice sursă (cum ar fi, dar fără a se limita la rețele naționale sau internaționale), alta decât **CLIENTUL**, apelurile de tranzit terminate în altă rețea (națională sau internațională) decât cea a **CLIENTULUI**, apelurile cu identitate incompletă, parțial sau total modificată sau mascată. Pentru evitarea oricărei interpretări se consideră fraudă terminarea de către **CLIENT** a unor apeluri provenite din orice rețea națională sau internațională în rețeaua **RADIOCOM** sau în orice altă rețea (se aplică doar serviciilor integrate voce-internet).

9.3. Totodată este considerată fraudă și conectarea de către **CLIENT** la rețeaua publică de comunicații a **RADIOCOM** a oricărui echipament fără autorizarea acestuia, precum și furnizarea către terți a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, fără acordul prealabil scris al **RADIOCOM**.

9.4. Se definește ca fraudă utilizarea de către **CLIENT** a altei numerotații decât cea oferită spre utilizare de către **RADIOCOM**, precum și retransmiterea de apeluri către **CLIENT** folosind identitatea pusă la dispoziție de către **RADIOCOM** (se aplică doar serviciilor integrate voce-internet).

9.5. Dacă **RADIOCOM** identifică o utilizare neautorizată sau frauduloasă, ori este sesizat de un alt operator cu care **RADIOCOM** este interconectat, **CLIENTUL** se obligă ca după primirea unei notificări din partea **RADIOCOM** să remedieze imediat situația. Dacă fraudă continuă:

9.5.1. În funcție de gravitatea încadrării fraudei, **RADIOCOM** poate lua măsura suspendării totale sau parțiale pe o perioadă determinată de 14 (paisprezece) zile a serviciului oferit, printr-o notificare prealabilă scrisă în care se va menționa motivul suspendării și perioada maximă de remediere. Notificarea va fi transmisă cu 48 (patruzecișopt) de ore înainte de suspendare. Dacă, după suspendare, **CLIENTUL** continuă utilizarea frauduloasă și abuzivă a serviciilor, **RADIOCOM** are prerogativa de a rezilia de plin drept contractul, fără a mai fi necesară notificarea prealabilă, punerea în întârziere și intervenția instanței.

9.5.2. În cazul producerii de prejudicii ca urmare a activității cu caracter neautorizat și fraudulos, **CLIENTUL** este direct răspunzător de acestea (exemplu: listarea adreselor IP aparținând **RADIOCOM** și alocate clienților, pe site-uri din Internet care țin listele negre, în urma incidentelor de securitate generate de **CLIENT**, poate aduce prejudicii materiale **RADIOCOM**. Delistarea acestor adrese trebuie realizată de **CLIENT** sau imputată **CLIENTULUI**, ca urmare a acțiunilor sale frauduloase).

9.6. În funcție de gravitatea încadrării fraudei, **RADIOCOM** va sesiza autoritățile competente pentru luarea măsurilor legale în vederea sancționării și încetării fraudei.

9.7. **RADIOCOM** va rezilia de plin drept contractul având în vedere neexecutarea culpabilă a contractului de către **CLIENT** și va percepe daune în cazul producerii de prejudicii ca urmare a activității cu caracter neautorizat și fraudulos.

9.8. **RADIOCOM** se obligă să furnizeze numai serviciile ce fac obiectul prezentului contract, iar **CLIENTUL** nu va avea dreptul să acceseze alte servicii decât cele prevăzute în mod expres în prezentul contract.

9.9. Interconectarea **CLIENTULUI** cu terții existenți în spațiile **RADIOCOM**, fără acordul expres și în scris al acestuia, este intezisă, nerespectarea acestei prevederi fiind considerată fraudă.

10. CONFIDENȚIALITATE

10.1. Clauzele prezentului contract sunt confidențiale în limitele definite prin lege. Orice informație, secret de afaceri sau date, primite de oricare dintre părți de la cealaltă parte pe perioada derulării prezentului contract, sau orice altă informație furnizată de oricine se află în relație cu prezentul contract sau care a devenit disponibilă părților în timpul executării prezentului contract, trebuie tratată ca fiind confidențială. Niciuneia dintre părți nu îi este permis să facă anunțuri despre conținutul prezentului contract, fără aprobarea celeilalte părți.

10.2. **RADIOCOM** asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale **CLIENTULUI**, respectarea drepturilor acestuia și protecția vieții private în privința prelucrării datelor cu caracter personal.

10.3. Toate daunele dovedite, ce rezultă din încălcarea clauzei de mai sus, vor fi suportate de partea care a dezvăluit informațiile ilegal sau fără acordul celeilalte părți.

10.4. Obligația de confidențialitate de mai sus va fi obligatorie pentru părți timp de 2 ani după încetarea prezentului contract.

10.5. Niciuna dintre părți nu va împiedica cealaltă parte să dezvăluie informații în cazul în care acestea sunt solicitate de autoritățile legale competente care urmează procedurile legale în vigoare.

11. POLITICA RADIOCOM PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

RADIOCOM prelucrează datele cu caracter personal în condiții de confidențialitate, sigur, transparent și vă asigură de acest lucru și pe viitor, în ceea ce privește datele pe care ni le furnizați.

În calitate de persoană vizată vă bucurați de următoarele drepturi: dreptul de acces la datele cu caracter personal, dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal, dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal, dreptul de ștergere.

RADIOCOM facilitează exercitarea acestor drepturi prin folosirea formularelor specifice, aflate pe site-ul nostru www.radiocom.ro/Transparentă (http://www.radiocom.ro/interes-public/Protectia_datelor/).

CLIENTUL poate contacta responsabilul cu protecția datelor, direct prin e-mail, la adresa dedicată dpo@radiocom.ro, sau prin poștă la adresa Șos. Olteniței nr. 103, sector 4, București.

Toate mesajele vor primi răspuns conform legii. În unele situații, **CLIENTUL** trebuie să aibă în vedere că, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, din motive tehnice este posibil să fie necesare câteva zile, timp în care **RADIOCOM** va continua să prelucreze datele cu caracter personal ale **CLIENTULUI**, în baza opțiunilor exprimate anterior. În cazuri excepționale, opțiunile **CLIENTULUI** vor fi implementate și vor avea efect doar în legătură cu campaniile viitoare.

11.1. Obținerea datelor cu caracter personal

RADIOCOM colectează, în general, datele cu caracter personal numai direct de la **CLIENT** (date de contact, date de trafic sau utilizare a serviciilor etc.).

Datele cu caracter personal sunt acele informații care identifică un **CLIENT** persoană fizică sau cu ajutorul cărora această persoană poate fi identificată.

În funcție de opțiunile alese la semnarea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, **CLIENTUL** furnizează:

- Datele sale de contact: nume, prenume, cod numeric personal, documentul de identitate, data nașterii, adresa poștală de domiciliu, adresa de facturare, adresa de instalare / furnizare a serviciului (dacă sunt diferite de adresa poștală), adresa de email, numărul de telefon și altele;
- Detalii legate de trafic și locație (adresa IP sau o locație derivată din adresa IP, durata, destinația, costul și data efectuării acestora, sau date cum ar fi codul poștal sau numele unui oraș). Refuzul **CLIENTULUI** față de prelucrarea acestor date de către **RADIOCOM** conduce la imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și echivalează cu încetarea Contractului, în condițiile prevăzute de acesta.
- Vocea atunci când apelează Serviciul Clienți / Call Center sau imaginea atunci când vizitează / solicită accesul (în) incintele **RADIOCOM**.

Alte date necesare pentru încheierea și executarea contractului, impuse de lege sau necesare satisfacerii interesului legitim:

RADIOCOM prelucrează codul numeric personal (CNP) și alte date cu caracter personal cu funcție de identificare, în scopul intereselor sale legitime și pentru a face demersuri în vederea încheierii / derulării unui contract de servicii, cu instituirea următoarelor **garanții**: măsuri tehnice și organizatorice adecvate, numirea unui responsabil cu protecția datelor, stabilirea de termene specifice de stocare, instruirea periodică a persoanelor care prelucrează date cu caracter personal. **CNP**-ul clientului este necesar pentru identificarea sa corectă în vederea încheierii și executării contractului, pentru determinarea solvabilității sale și pentru prevenirea unei posibile fraude. Refuzul oferirii CNP de către **CLIENT** și refuzul față de prelucrarea acestuia de către **RADIOCOM** conduce la imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și, deci, imposibilitatea de încheiere a Contractului.

Cu consimțământul **CLIENTULUI**, acesta furnizează **RADIOCOM** o copie după un act de identitate (ex: la încheierea unui contract și pentru a se evita o fraudă).

Pot fi furnizate date cu caracter personal și în alte situații decât cele premergătoare încheierii unui contract, ca de exemplu când **CLIENTUL** accesează website-ul **RADIOCOM** <http://radiocom.ro/>, când participă la un eveniment, vizitează incintele **RADIOCOM** sau participă la o campanie promoțională.

Pentru a fi în măsură să ofere cele mai bune servicii și produse, **RADIOCOM** poate solicita uneori informații privind experiența **CLIENTULUI** pe parcursul utilizării produsului și serviciilor **RADIOCOM**. Aceste informații pot fi răspunsuri la diverse sondaje de verificare a satisfacției, comentarii sau sugestii, dar și recomandări

pentru îmbunătățire. De asemenea, **RADIOCOM** poate primi informații sau conținut direct de la **CLIENT** (ex.: fotografii, imagini etc.).

Atunci când sunt colectate date cu caracter personal de la **CLIENT**, **RADIOCOM** îl informează pe acesta despre ce date sunt necesare a fi furnizate, precum și despre consecințele nefurnizării lor. În anumite anumite cazuri (de ex.: la încheierea unui contract), refuzul **CLIENTULUI** de a furniza datele sale cu caracter personal solicitate, duce la posibilitatea ca **RADIOCOM** să nu fie în măsură să furnizeze serviciile sau produsele solicitate.

Sunt situații când datele cu caracter personal sunt colectate **automat** de către **RADIOCOM** (de ex.: în cazul interacțiunii on-line).

În plus, **RADIOCOM** poate colecta date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile), atunci când **CLIENTUL** interacționează cu anunțurile **RADIOCOM** sau când vizitează paginile sau site-urile web, ori mediile digitale ale **RADIOCOM**. Datele cu caracter personal pe care le colectează **RADIOCOM** pot include adrese IP, numărul de identificare al dispozitivului mobil, locația geografică, adrese URL de redirectionare, informații despre acțiunile întreprinse.

În scop legitim, datele personale ale **CLIENTULUI** sunt colectate de **RADIOCOM** și din surse externe (ex.: când consultă baze de date publice (cum ar fi cea a Registrului Comerțului sau Ministerului Finanțelor Publice, rețele de socializare, alți revânzători etc.).

RADIOCOM poate colecta informații despre **CLIENT** și din alte surse pentru a putea răspunde la întrebări, a putea încheia un contract sau pentru a putea furniza serviciile și produsele **RADIOCOM**. Astfel de date pot proveni de la terți, parteneri **RADIOCOM**, surse publice și site-uri de rețele sociale, ale unor terți, platforme on-line. Aceste informații pot include date cu caracter personal care fac parte din profilul **CLIENTULUI** de pe o rețea de socializare a unei terțe părți, căreia **CLIENTUL** îi dă acordul să le comunice către **RADIOCOM**.

În scopul prevenirii fraudelor sau pentru protejarea intereselor legitime ale **RADIOCOM**, putem consulta baze de date externe, cum ar fi cea a Registrului Comerțului sau Ministerului Finanțelor Publice, care ajută la identificarea unor posibile riscuri în cadrul unei relații contractuale viitoare.

RADIOCOM va putea folosi informațiile pe care le colectează despre **CLIENT**, dispozitivul utilizat sau utilizarea produselor și serviciilor și în alte scopuri, doar cu acordul **CLIENTULUI** sau în scop legitim, informând **CLIENTUL** despre acest lucru în momentul colectării sau în cel mai scurt timp.

11.2. Temeiurile și scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

RADIOCOM va colecta datele cu caracter personal numai în scopuri specifice (încheierea și / sau executarea contractului, în interesul legitim al **RADIOCOM**, conformarea cu o cerință legală imperativă, cu acordul **CLIENTULUI**).

Prelucrarea datelor cu caracter personal ale CLIENTULUI pentru încheierea, executarea, derularea contractului

RADIOCOM prelucrează datele cu caracter personal pentru:

- A face demersurile în vederea încheierii documentelor contractuale cu **CLIENTUL**;
- Acțiuni sau operațiuni necesare ducerii la îndeplinire a contractului (de ex.: notificări referitoare la scadența de plată și/sau debitele restante etc.);
- A răspunde întrebărilor sau a onora cererile sau comenzile **CLIENTULUI**.

Prelucrarea datelor cu caracter personal ale CLIENTULUI în baza acordului său

RADIOCOM va prelucra datele cu caracter personal în măsura în care are consimțământul **CLIENTULUI** pentru:

- A trimite scrisori, broșuri, alte materiale tipărite cu privire la cele mai bune oferte și servicii **RADIOCOM**, promoții sau evenimente speciale, inclusiv după încetarea contractului;
- A trimite scrisori, broșuri, alte materiale tipărite cu privire la cele mai bune oferte și servicii ale partenerilor **RADIOCOM**, a transmite oferte personalizate despre produsele și serviciile partenerilor **RADIOCOM**. În această situație, este recomandabil ca **CLIENTUL** să parcurgă politica de confidențialitate a părții terțe, care urmează să i se aplice în egală măsură.

Mesajele de marketing personalizate au în vedere istoricul **CLIENTULUI** cu privire la produsele și serviciile achiziționate de la **RADIOCOM** și caracteristicile de consum ale **CLIENTULUI** cunoscute în mod legitim de **RADIOCOM**. În cazul în care **CLIENTUL** a optat pentru a primi comunicări comerciale / de marketing direct, **RADIOCOM** va înceta transmiterea acestora dacă **CLIENTUL** solicită acest lucru. Fără a aduce atingere celor de mai sus, **RADIOCOM** își rezervă dreptul de a transmite comunicări aferente relației contractuale, bazate pe un interes legitim, impuse de lege sau de un interes public.

Interesul legitim al RADIOCOM

Atunci când există un interes legitim care impune utilizarea acestor date cu caracter personal, acestea vor fi prelucrate de **RADIOCOM** pentru:

- A solicita feedback cu privire la experiența **CLIENTULUI** sau pentru a afecta comunicări cu acesta;
- A pune la dispoziția **CLIENTULUI** programe de loialitate și fidelizare sau propuneri de oferte îmbunătățite ale **RADIOCOM** pentru clienții existenți, în anumite momente ale contractului;
- A asigura protecția necesară, identificarea și prevenirea debitelor, abuzurilor, fraudelor și altor tipuri de infracțiuni, reclamațiilor și altor obligații și pentru a respecta legislația aplicabilă;
- A evalua eventualele riscuri de fraudă sau întâzieri la plată, inclusiv pentru verificarea în baze de date dedicate pentru identificarea unor eventuale debite rămase ca urmare a neexecutării obligațiilor din contracte de comunicații electronice anterioare sau în curs;
- A identifica **CLIENTUL**, a evalua solvabilitatea acestuia și riscul comercial, premergător încheierii unui contract;
- A înregistra convorbirile telefonice cu reprezentanții **RADIOCOM**, în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de **RADIOCOM**. **CLIENTUL** este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator **RADIOCOM** al Serviciului Clienți / Call Center și are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii;
- A respecta orice cerințe legale de raportare sau comunicare a datelor cu caracter personal impuse prin legislația aplicabilă **RADIOCOM**.

CLIENTUL are dreptul să se opună oricând la o prelucrare efectuată pe baza interesului legitim, caz în care **RADIOCOM** va soluționa cererea în funcție de fiecare situație în parte.

Orice decizie luată exclusiv pe bază de prelucrare automată va fi necesară încheierii Contractului sau va fi anterior consimțită.

CLIENTUL nu va face obiectul niciunei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată a datelor și care produce efecte juridice în ceea ce îl privește sau îl afectează într-un mod semnificativ, cu excepția cazului în care **CLIENTUL** a fost în mod explicit de acord cu prelucrarea sau prelucrarea este necesară pentru încheierea sau realizarea unui contract încheiat cu **RADIOCOM** (cum ar fi cazul identificării eligibilității pentru anumite oferte, pentru a preveni situațiile de fraudă și debite) sau **RADIOCOM** este obligată de lege să utilizeze datele cu caracter personal astfel. În toate cazurile, **CLIENTUL** are dreptul și poate solicita intervenția umană în emiterea deciziei care îl privește.

RADIOCOM colectează și utilizează datele cu caracter personal pentru a înțelege mai bine preferințele CLIENTULUI:

- În calitate de vizitator al spațiilor **RADIOCOM**, **CLIENT** în spațiile de cazare ale **RADIOCOM** și vizitator al site-ul nostru web;
- În calitate de **CLIENT** al produselor și serviciilor **RADIOCOM**;
- În calitate de participant la campaniile **RADIOCOM** și la programele de loialitate și fidelizare.

Datele cu caracter personal ale copiilor sunt prelucrate cu atenție și numai cu măsuri de siguranță specifice. **RADIOCOM** nu solicită și nu colectează cu bună știință datele cu caracter personal ale copiilor cu vârsta mai mică de 16 ani atunci când oferă servicii specifice societății informaționale (excepție cazul în care este obținut în prealabil acordul explicit al părintelui sau tutorelui) sau cu vârsta mai mică de 14 ani în restul situațiilor.

11.3. Drepturile CLIENTULUI în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal

În calitate de persoană vizată, vă bucurați de următoarele drepturi: dreptul de acces la datele cu caracter personal, dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal, dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal, dreptul de ștergere.

RADIOCOM facilitează exercitarea acestor drepturi prin folosirea formularelor specifice, aflate pe site-ul nostru www.radiocom.ro/Transparentă (http://www.radiocom.ro/interes-public/Protectia_dator/).

CLIENTUL poate contacta responsabilul cu protecția datelor, direct prin e-mail, la adresa dedicată dpo@radiocom.ro, sau prin poștă la adresa Șos. Olteniței nr. 103, sector 4, București.

De asemenea, **CLIENTUL** are dreptul de a-și schimba opțiunea anterioară de utilizare a datelor sale cu caracter personal în scopuri de marketing și pentru studii de piață.

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate **CLIENTULUI** în mod corespunzător.

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către terți:

În cazul în care **CLIENTUL** își exprimă acordul în acest sens sau există un interes legitim în ceea ce privește utilizarea datelor sale personale, **RADIOCOM** va putea comunica aceste date către terți.

RADIOCOM nu va comunica datele cu caracter personal ale clientului niciunei părți terțe care intenționează să le utilizeze în scopuri de marketing, cu excepția cazului în care există acordul în acest sens.

RADIOCOM poate comunica datele cu caracter personal ale **CLIENTULUI** unor terțe părți, cum ar fi:

- Furnizori de servicii: parteneri, agenți, antreprenori care furnizează serviciile în numele său. Aceste terțe părți pot accesa sau prelucra în alt mod datele cu caracter personal ale **CLIENTULUI** pe durata furnizării acestor servicii, cu respectarea legislației aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal și cerințelor de securitate referitoare la datele cu caracter personal ale **CLIENTULUI**, **RADIOCOM** încheind cu acestea un acord scris. **RADIOCOM** poate transfera, astfel, date cu caracter personal atunci când oferă servicii de comunicații electronice, de exemplu.
- Promoții ale partenerilor și promoții comune: **RADIOCOM** poate derula programe sau promoții împreună cu o altă societate și, ca urmare a implicării **CLIENTULUI** în activitate, poate să colecteze și să prelucreze datele sale cu caracter personal. Datele sale cu caracter personal vor putea fi comunicate altei societăți în scopuri de marketing, doar dacă **CLIENTUL** a optat pentru a primi informații direct de la acea societate.
- Alți furnizori de servicii de telecomunicații: la introducerea datelor cu privire la întârzierile de plată, dacă este cazul.
- Parteneri externi sau consultanți ai **RADIOCOM**, care oferă asistență societății (de ex. Servicii poștale, servicii de tipărire și implicare facturi, agenții de recuperare creanțe, call center etc.).
- Autorități publice: **RADIOCOM** poate comunica datele clientului în cazul în care i se impune acest lucru prin lege sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații sau solicitări ale autorităților.

Măsuri de siguranță adecvate

RADIOCOM aplică măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta siguranța datelor cu caracter personal ale **CLIENTULUI** și are implementate termene specifice de păstrare, atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

Pentru a garanta siguranța datelor cu caracter personal, **RADIOCOM** a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriei, general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă acele date cu caracter personal pe care **CLIENTUL** alege să le comunice în spații publice online sau offline.

RADIOCOM va păstra datele dvs. cu caracter personal atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile. Astfel, **RADIOCOM** poate păstra datele cu caracter personal pentru o perioadă rezonabilă de timp după ultima interacțiune a **CLIENTULUI** cu **RADIOCOM** (conform legislației aplicabile sau cât este necesar pentru a răspunde unei reclamații sau a ne apăra în cazul unui litigiu).

Atunci când datele cu caracter personal ale **CLIENTULUI** nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, **RADIOCOM** le va distruge sau șterge într-un mod sigur.

11.4. Registrul abonaților

În lipsa unei opoziții exprese, **RADIOCOM** are obligația legală de a introduce datele **CLIENTULUI** în Registrul Abonaților.

Serviciile de informații privind abonații și Registrele Abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului sau, după caz, a numerelor de telefon sau de fax al/ale abonaților serviciilor de telefonie destinate publicului.

Datele **CLIENTULUI** cu caracter personal: numele / denumirea, adresa de domiciliu / sediul și numărul / numerele de telefon din rețeaua **RADIOCOM** – vor fi incluse în Registrul Abonaților, ținut în formă scrisă sau electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților (cărți de telefon tipărite și online), de la care **RADIOCOM** a primit o solicitare în acest sens. Aceste date vor fi introduse în Registrele Abonaților doar în cazul în care, în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii contractului, **CLIENTUL** nu și-a exprimat dezacordul cu privire la această prelucrare. **CLIENTUL** are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din Registre și din Serviciile de informații abonați printr-o cerere scrisă adresată **RADIOCOM**.

12. AMENDAMENTE LA CONTRACT

12.1. RADIOCOM va putea modifica valoarea abonamentelor lunare, în condițiile Art. 4.4. din prezentul contract, cu condiția informării scrise a **CLIENTULUI**, în termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii de către **CLIENT** a informării scrise.

12.1.1. În cazul în care **CLIENTUL** nu este de acord cu modificările, va notifica în scris **RADIOCOM** dezacordul sau, părțile putând negocia ulterior asupra divergențelor; notificarea scrisă se va face în termen de 30 (treizeci) zile de la data primirii informării scrise trimise de **RADIOCOM**.

12.1.2. În cazul în care **CLIENTUL** nu notifică în scris **RADIOCOM** poziția sa privind modificările abonamentelor lunare, se va considera acceptare tacită a acestora.

12.1.3. În cazul în care **CLIENTUL** și **RADIOCOM** nu ajung la o înțelegere privind modificările, **CLIENTUL** poate solicita denunțarea unilaterală a contractului, fără plata daunelor interese sau a altor forme de despăgubire. **CLIENTUL** nu va abuza de dreptul acordat potrivit prezentului articol atunci când modificările îi sunt favorabile.

12.2. Orice modificare sau completare a clauzelor prezentului contract se va face numai în scris, prin act adițional semnat de **RADIOCOM** și **CLIENT**, cu excepția modificărilor impuse de acte normative, caz în care **RADIOCOM** va notifica **CLIENTUL** în scris, în termen de maxim 30 de zile de la intrarea în vigoare a respectivului act normativ.

12.3. Clauzele prezentului contract au fost negociate între **CLIENT** și **RADIOCOM**. Părțile sunt de acord cu toate clauzele prezentului contract, acesta reprezentând acordul de voință și neviciat al părților.

13. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

13.1. Prezentul contract încetează în momentul ajungerii la termen, conform Art. 3 sau în una din următoarele situații:

13.1.1. Contractul încetează înainte de termen, astfel:

- a. prin acordul de voință al părților contractante
- b. prin decesul **CLIENTULUI**
- c. **CLIENTUL** vinde locația în care se furnizează serviciul ce face obiectul contractului

În cazurile descrise la punctele b) și c), **CLIENTUL** sau reprezentanții acestuia vor notifica **RADIOCOM** și vor proba prin documente evenimentul ce a dus la solicitarea de încetare a contractului, în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la producerea acestuia.

13.1.2. Rezilierea de plin drept a contractului de către una din părți pentru neexecutarea de către cealaltă parte a obligațiilor contractuale. Încetarea contractului va intra în vigoare în termen de 10 (zece) zile de la data notificării celeilalte părți de către partea afectată, dacă nu este prevăzut altfel în contract.

13.1.3. Alte cazuri prevăzute expres în prezentul contract.

13.1.4. După încetarea contractului, obligațiile de plată generate de derularea acestuia rămân în vigoare până la achitarea lor integrală.

14. FORȚA MAJORĂ

14.1. Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă în condițiile legii, dacă este notificată în termen de 5 (cinci) zile de la apariția cazului de forță majoră și constatată în 15 (cincisprezece) zile de la notificare, pe baza certificatului eliberat de Camera de Comerț și Industrie de la sediul părții contractante care invocă această clauză.

14.2. Executarea prezentului contract se prelungește cu perioada în care a intervenit un caz de forță majoră și părțile au fost în imposibilitatea executării obligațiilor ce le reveneau.

14.3. Dacă forța majoră se prelungește mai mult de 90 (nouăzeci) de zile, părțile înțeleg să rediscute termenii contractului sau să înceteze contractul.

15. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

15.1. Litigiile care decurg din interpretarea sau neexecutarea obligațiilor contractuale se vor soluționa pe cale amiabilă. Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă, **CLIENTUL** se poate adresa în scris către ANCOM în vederea soluționării litigiilor. Dacă toate căile amiabile de soluționare a litigiilor au fost epuizate, competența de soluționare aparține instanțelor judecătorești competente.

15.2. Orice plângere în legătură cu prezentul contract poate fi adresată reprezentantului comercial semnatar al contractului sau Compartimentului Call Center al RADIOCOM la adresa de e-mail: callcenter@radiocom.ro

16. CESIUNEA CONTRACTULUI

16.1. Cesiunea prezentului contract va putea fi făcută numai cu acordul expres și în scris al **RADIOCOM** și în condițiile în care cesionarul în mod expres recunoaște și își asumă obligațiile din prezentul contract. În caz contrar cesiunea nu poate fi opozabilă **RADIOCOM**, **CLIENTUL** fiind ținut în continuare să-și execute obligațiile asumate prin prezentul contract.

16.2. Succesorii legali ai părților contractante se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul contract.

17. INFORMĂRI. COMUNICĂRI

17.1. Dacă nu se convine altfel, toate comunicările și mesajele ce rezultă din derularea prezentului contract vor fi trimise pe adresa celeilalte părți, prin scrisoare recomandată, fiind necesară confirmarea de primire, prin telefax, prin email sau prin delegat împuternicit.

17.2. Cu excepția cazurilor reglementate expres în alt mod, toate notificările, cererile și comunicările între părțile contractante vor fi făcute în scris și transmise (recomandat prin poștă) la adresele părților, menționate în prezentul contract.

17.3. **CLIENTUL** va raporta deranjamentele serviciului de îndată ce acestea apar, obligatoriu prin telefon pentru deschiderea unui tichet de deranjament și / sau prin e-mail sau fax la adresa următoare:

RADIOCOM – Call Center, Șos. Olteniței nr. 103, sector 4, București, cod 041303Ș telefon: 031.500.3131, 021.307.3131; fax: 031 500 3206; e-mail: callcenter@radiocom.ro

17.4. Informările telefonice sunt considerate primite dacă **CLIENTUL** cunoaște numărul de tichet comunicat de angajatul **RADIOCOM**, iar informările și mesajele scrise sunt considerate primite, imediat ce au fost trimise la una din adresele specificate în Art. 17.3. din prezentul contract și expeditorul primește confirmarea de primire sau, în cazul unui telefax, dacă faxul a fost trimis la unul din numerele specificate în Art. 17.3. din prezentul contract, iar aparatul a emis confirmarea de primire.