

Termeni și Condiții Generale de utilizare a serviciului „Portal online”

1. APLICABILITATE ȘI DESCRIEREA SERVICIULUI

1.1 Acești Termeni, Condiții Generale și Politici de utilizare a serviciilor de Internet afișate pe Pagina web reglementează relația comercială dintre COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA și Client cu privire la furnizarea serviciului Portal on-line ("Serviciul").

1.2 Portalul este disponibil pentru clienții COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA care au încheiat contract de furnizare servicii.

1.3 Serviciul permite vizualizarea de către Client a facturilor fiscale, în format PDF, emise pentru serviciile de apă-canalizare de către COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA, după momentul creării contului.

1.4 Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii și sesizări privind serviciile operatorului.

1.5 Accesul la portal este restricționat și se face numai prin intermediul unui nume de utilizator (adresa de email) și a unei parole alese de Client în cadrul procesului de înregistrare.

1.6 Accesul la portal este condiționat de înregistrarea prealabilă și de acceptarea Termenilor și Condițiilor Generale.

1.7 Cerințele tehnice minime pentru o furnizare corespunzătoare a Serviciului sunt un computer conectat la Internet și un program de navigare (browser web) instalat pe acesta: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome. Portalul nu este funcțional pe calculatoare cu Windows XP.

1.8 Clientul poate accesa Serviciul 24h/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații ale acestuia. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate de procesare a sistemului informatic pe care rulează Serviciul. Clientul înțelege că mai mulți Clienți conectați simultan la Serviciu poate determina scăderea vitezei de răspuns a Serviciului.

1.9 Condiții privind transmiterea facturilor prin email.

Înregistrarea utilizatorului pe site-ul Portal nu presupune în mod automat primirea facturilor prin mijloace electronice, respectiv prin intermediul Portal. Așa cum se menționează mai jos, clienții primesc facturile exclusiv prin mijloace electronice în situația în care și-au exprimat acordul în acest sens.

Prevederile de mai jos sunt aplicabile Clienților care și-au dat acordul ca, COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA să le transmită prin mijloace electronice și, mai precis, prin intermediul Portal, facturile fiscale aferente serviciilor furnizate.

Acești Clienți își asumă în totalitate termenii și condițiile menționate mai jos.

Clientul înțelege și este de acord ca informațiile afișate prin intermediul Serviciului nu pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sau probe în cadrul unor proceduri judiciare. În această situație, singurele informații care pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sunt cele menționate pe factura emisă în format hârtie și arhivată la sediul Companiei.

În cazul în care, din motive independente de voința COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA, site-ul Portal nu este funcțional, sau Clientul nu accesează sau nu poate accesa site-ul, Clientul nu este exonerat de obligația de a plăti facturile, având obligația de a se interesa asupra sumei de plată conform prevederilor din contractul de prestări servicii, încheiat cu COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA. Primirea facturii prin intermediul Portalului nu impune obligativitatea plății on-line cu card bancar.

2. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA

2.1 COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de către Client în condiții de securitate și confidențialitate.

2.2 COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA poate oricând suspenda sau întrerupe furnizarea Serviciului, cu efect imediat și fără un anunț prealabil, în scopul efectuării unor reparații, lucrări de întreținere sau în scopul îmbunătățirii performanțelor Serviciului.

2.3 În caz de folosire abuzivă sau neautorizată a acestui Serviciu, precum și de nerespectare a oricăror obligații prezentate mai jos, COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula, fără preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

3.1 Clientul se obligă să utilizeze Serviciul numai în scopul menționat la art.1.3. Clientul va folosi Serviciul astfel încât prin propria conduită să nu perturbe funcționarea normală a acestuia și este direct răspunzător pentru orice daune suferite de acesta, care au fost cauzate prin nerespectarea de către Client a obligațiilor prevăzute în Termenii și Condițiile Generale de utilizare.

3.2 Clientul are obligația de a păstra confidențialitatea datelor sale de identificare, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestora către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență. Clientul va notifica imediat COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA în situația în care ia cunoștință de utilizarea datelor sale de identificare de către o terță parte neautorizată, identificată sau neidentificată.

3.3 Clientul se obligă să comunice de îndată COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA, în scris, orice modificare privind datele de identificare ale acestuia. În caz contrar, COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA nu își asumă răspunderea pentru datele neactualizate de Client.

3.4 Clientul înțelege că accesul la anumite funcțiuni ale Serviciului pot fi restricționate pe toată durata în care furnizarea către Client a tuturor sau a unei părți din serviciile COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA sunt suspendate, indiferent de cauza suspendării.

4. SECURITATEA

4.1 Serviciul este furnizat prin intermediul unui sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului și/sau a Serviciului, prin folosirea unui nume de utilizator (identificator) și/sau a unei parole care nu au fost alocate celui care încearcă să acceseze sistemul și/sau Serviciul sau accesarea sistemului în

orice alt mod, prin înlăturarea neautorizată a restricțiilor de acces, precum și utilizarea sistemului cu depășirea limitelor autorizării constituie infracțiune și se pedepsește conform legii române privind combaterea criminalității informatice.

4.2 Prin accesarea contului și utilizarea parolei personale, Clientul este responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea acestora. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA nu este responsabilă pentru erorile survenite în urma neglijenței Clientului privind securitatea și confidențialitatea contului și parolei sale.

5. PLATA ONLINE, MODIFICAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR GENERALE DE UTILIZARE

5.1. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA furnizează serviciile de pe portalul on-line Clientului în mod gratuit.

5.2 COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA poate modifica unilateral, oricând, Termenii și Condițiile Generale. Atunci când se operează aceste modificări, COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA va pune la dispoziție o nouă versiune a Termenilor și Condițiilor Generale pe Pagina web.

5.3 Clientul a luat la cunoștință și acceptă faptul că, dacă utilizează Serviciile după data la care s-au schimbat Termenii și Condițiile Generale, COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA va considera utilizarea în continuare a Serviciilor de către Client ca o acceptare a Termenilor și Condițiilor Generale modificate.

5.4 Plata on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA.

Utilizarea serviciului Portal nu impune obligativitatea plății on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA. Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordată de COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA clienților, nu o obligație.

Puteți plăti on-line factura pentru serviciile COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA, cu cardul dumneavoastră bancar de debit/credit valid și acceptat. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA acceptă pentru plata online a facturilor următoarele tipuri de cărți de credit/debit: VISA(inclusiv Visa Electron), MasterCard (inclusiv Maestro) sau orice alt card bancar emis sub siglele VISA sau MasterCard.

În momentul în care vă manifestați intenția de a plăti cu un astfel de card, veți fi asistat de sistemul de plăți online, fiind necesar să completați într-un formular ("Formular") datele despre cardul dumneavoastră pe care îl folosiți pentru plată. Aveți grijă să completați Formularul corect. Clientul are obligația de a păstra confidențialitatea datelor din Formular, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestora către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență. Clientul este responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea datelor din Formular. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA nu este responsabilă pentru erorile survenite în urma neglijenței Clientului privind securitatea și confidențialitatea acestor date.

Întrucât sistemul folosește automat, pentru plata on-line a facturii, unele din datele pe care dumneavoastră le-ați furnizat pentru accesul la Serviciul Portal, este important ca aceste date să fie corecte și actualizate. Soluțiile de plată on-line folosite pentru plata facturii serviciilor COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA sunt furnizate de către procesatorul de plăți contractat de COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA pentru încasarea facturilor, facilitând plățile ordonate de către Client on-line prin intermediul cardului bancar pentru achitarea facturii pentru serviciile de utilități apă-canal.

Pentru plățile cu carduri de credit/debit emise sub sigla Visa și MasterCard (Visa/Visa Electron și Mastercard/Maestro) este folosit sistemul "3-D Secure" elaborat de aceste sisteme care asigură tranzacțiilor on-line același nivel de securitate ca cele realizate la bancomat sau la un comerciant.

Certificarea "PCI DSS Level 1", specifică industriei ce se ocupă de procesarea cardurilor bancare, asigură în primul rând că numărul cardului dumneavoastră, pe care îl furnizați pentru efectuarea plății on-line a facturii conform acestor termeni și condiții, nu este stocat, la niciun moment de timp, pe serverele COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA sau pe serverele procesatorului, fiind direct transmis către sistemele Visa și MasterCard.

Riscul principal asociat unei plăți on-line este ca datele dumneavoastră să intre în posesia, și să fie folosite abuziv de terțe persoane. În vederea eliminării acestui risc, procesatorul garantează securitatea sistemelor informatice fiind certificată de către organismele internaționale în domeniu PCI DSS Level 1 și înregistrată la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ca operator de date cu caracter personal. Totodată, în cazul în care cardul dumneavoastră a fost emis de către o bancă certificată în sistemul "3-D Secure", are loc și un proces de autentificare a posesorului cardului, pe baza codului de securitate/parola cunoscut(ă) numai de posesor, și se desfășoară numai pe serverele Visa sau MasterCard (după caz).

Dacă plata efectuată prin card bancar este reușită, veți primi o notificare în acest sens. Dacă plata nu poate fi efectuată prin cardul bancar indicat de dumneavoastră, veți primi o notificare de eroare în acest sens.

Pentru plata on-line a facturii pentru serviciile de utilități apă-canal, efectuate cu carduri bancare potrivit acestor termeni și condiții, nu se percepe comision.

Condițiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile COMPANIEI JUDEȚENE APA SERV SA prevalează asupra celorlalte dispoziții contrare din Termenii și Condițiile Generale.

6. INCETAREA FURNIZARII SERVICIULUI

6.1. Oricare dintre părți are dreptul de a înceta furnizarea/accesul la Serviciu oricând, fără invocarea vreunui motiv și fără notificare prealabilă.

6.2. COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA poate înceta furnizarea serviciului, fără intervenția instanței de judecată și fără îndeplinirea nici unei formalități prealabile, în cazul în care Clientul nu-și respectă oricare dintre obligațiile asumate sau în cazul în care împotriva Clientului este declanșată procedura reorganizării judiciare sau a falimentului.

7. PRELUCRAREA INFORMAȚIEI

7.1. Datele dvs cu caracter personal, furnizate pentru accesarea aplicației online (adresă de e-mail, cod client, nr. contract), vor fi prelucrate de către COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA, în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare din domeniul protecției persoanelor, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date prevăzute de Reg.UE 679/2016, cu modificările și completările ulterioare, precum și a dispozițiilor Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private din sectorul comunicațiilor electronice.

7.2. Vă informăm că COMPANIA JUDEȚEANĂ APA SERV SA are implementate prevederile Reg.UE 679/2016.

7.3. Informațiile furnizate de dvs. la crearea contului on-line servesc următorului scop:

- a) de a vizualiza și imprima pe suport de hârtie factura dvs, de a vizualiza istoricul consumurilor/plăților înregistrate;
- b) de a achita, on-line, contravaloarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, prestate de societatea noastră, respectiv valoarea facturilor scadente;
- c) de a transmite personal indexul înregistrat de contor (autocitare).

7.4. În vederea realizării scopurilor de mai sus, datele furnizate de dvs pot fi transmise unor destinatari sau categorii de destinatari ai datelor, împuterniciți ai operatorului, care au obligația de a garanta protecția acestor date asemeni operatorului, precum și de a prelucra aceste date doar în baza instrucțiunilor operatorului, cu excepția cazului în care există o obligație legală în acest sens. Acestea nu vor face obiectul transferului în străinătate, către o țară terță, care nu asigură un nivel adecvat de protecție a lor.

7.5 Se va completa [CONSIMȚĂMÂNT \(declarație-acord\) pentru prelucrarea datelor cu caracter personal](#).

7.6. În lipsa unei solicitări de retragere a consimțământului cu privire la prelucrarea datelor, vă anunțăm că datele furnizate de dvs. vor fi stocate și păstrate cu respectarea atât a legislației în domeniu, cât și a termenelor prevăzute de alte acte normative pentru diferitele categorii de documente.