

## **Termeni si Condiții Generale de utilizare a serviciului „Portal online”**

**Bine ati venit pe pagina Portal on-line a Companiei S.C. Apa Tarnavei Mari S.A.!**

**Prin intermediul acestui portal va punem la dispozitie o serie de servicii: vizualizarea si plata online a facturilor, transmiterea indexului, posibilitatea de a trimite sugestii si reclamatii legate de serviciile Operatorului.**

**Acest portal este dedicat utilizarii de catre persoanele fizice si juridice, care doresc sa beneficieze de serviciile companiei noastre si/sau sa se informeze cu privire la serviciile pe care le furnizam.**

**Va rugam sa cititi cu mare atentie informatiile urmatoare, inainte de a utiliza portalul on-line.**

### **1. APLICABILITATE SI DESCRIEREA SERVICIULUI**

**1.1** Acesti Termeni, Conditii Generale si Politici de utilizare a serviciilor de Internet afisate pe Pagina web reglementeaza relatia comerciala dintre compania APA TARNAVEI MARI si Client cu privire la furnizarea serviciului Portal on-line ("Serviciul").

**1.2** Portalul este disponibil pentru clientii Operatorului APA TARNAVEI MARI care au incheiat contract de furnizare servicii.

**1.3** Serviciul permite vizualizarea de catre Client a facturilor fiscale, in format PDF, emise pentru serviciile de apa-canalizare de catre APA TARNAVEI MARI, dupa momentul crearii contului.

**1.4** Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii si sesizari privind serviciile Operatorului APA TARNAVEI MARI.

**1.5** Accesul la portal este restrictionat si se face numai prin intermediul unui nume de utilizator (adresa de email) si a unei parole alese de Client in cadrul procesului de inregistrare.

**1.6** Accesul la portal este conditionat de inregistrarea prealabila si de acceptarea Termenilor si Conditiiilor Generale.

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

**1.8** Clientul poate accesa Serviciul 24h/zi, 7 zile/saptamana, cu exceptia perioadelor in care se efectueaza lucrari de intretinere si/sau reparatii ale acestuia. Accesul poate fi limitat ca viteza in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate de procesare a sistemului informatic pe care ruleaza Serviciul. Clientul intelege ca mai multi Clienti conectati simultan la Serviciu poate determina scaderea vitezei de raspuns a Serviciului.

## **1.9 CONDITII PRIVIND TRANSMITEREA FACTURILOR PRIN EMAIL**

Inregistrarea utilizatorului pe site-ul Portal nu presupune in mod automat primirea facturilor prin mijloace electronice, respectiv prin intermediul Portal. Asa cum se mentioneaza mai jos, clientii primesc facturile exclusiv prin mijloace electronice in situatia in care si-au exprimat acordul in acest sens.

Prevederile de mai jos sunt aplicabile Clientilor care si-au dat acordul ca, Operatorul APA TARNAVEI MARI sa le transmita prin mijloace electronice si, mai precis, prin intermediul Portal, facturile fiscale aferente serviciilor furnizate.

Acesti Clienti isi asuma in totalitate termenii si conditiile mentionate mai jos.

Clientii care si-au dat acordul pentru transmiterea facturilor prin email prin intermediul Portal-ului, renunta la a primi facturile fiscale emise de APA TARNAVEI MARI in format tiparit.

Clientul care a optat pentru factura transmisa prin e-mail, renuntand la factura tiparita, poate opta oricand dupa aceea pentru factura tiparita fara a achita un tarif suplimentar. In acest scop, Clientul va transmite catre APA TARNAVEI MARI o adresa folosind sectiunea „Contact” din Portal prin care va solicita acest lucru. Cererea se considera solutionata la data primirii raspunsului din partea Operatorului, prin intermediul aceleiasi sectiuni „Contact”.

Clientul intelege si este de acord ca informatiile afisate prin intermediul Serviciului nu pot constitui obiectul unor eventuale contestatii sau actiuni in justitie sau probe in cadrul unor proceduri judiciare. In aceasta situatie, singurele informatii care pot constitui obiectul unor eventuale contestatii sau actiuni in justitie sunt cele mentionate pe factura emisa in format hartie si arhivata la sediul Companiei.

In cazul in care, din motive independente de vointa APA TARNAVEI MARI, site-ul Portal nu este functional, sau Clientul nu acceseaza sau nu poate accesa site-ul, Clientul nu este exonerat de obligatia de a plati facturile, avand obligatia de a se interesa asupra sumei de plata conform prevederilor din contractul de prestari servicii, incheiat cu APA TARNAVEI MARI.

Primirea facturii prin intermediul Portalului nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar.

## **2. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI APA TARNAVEI MARI**

**2.1** APA TARNAVEI MARI va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de catre Client in conditii de securitate si confidentialitate.

**2.2** APA TARNAVEI MARI poate oricand suspenda sau intrerupe furnizarea Serviciului, cu efect imediat si fara un anunt prealabil, in scopul efectuarii unor reparatii, lucrari de intretinere sau in scopul imbunatatirii performantelor Serviciului. In caz de folosire abuziva sau neautorizata a acestui Serviciu, precum si de nerespectare a oricaror obligatii prezentate mai jos, APA TARNAVEI MARI isi rezerva dreptul de a limita, suspenda sau anula, fara preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

### **3. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

**3.1** Clientul se obliga sa utilizeze Serviciul numai in scopul mentionat la art.1.3. Clientul va folosi Serviciul astfel incat prin propria conduita sa nu perturbe functionarea normala a acestuia si este direct raspunzator pentru orice daune suferite de acesta, care au fost cauzate prin nerespectarea de catre Client a obligatiilor prevazute in Termenii si Conditile Generale de utilizare.

**3.2** Clientul are obligatia de a pastra confidentialitatea datelor sale de identificare, fiind unic raspunzator pentru orice consecinte pe care le-ar putea avea divulgarea acestora catre un tert, indiferent daca divulgarea a fost intentionata, din neglijenta sau din imprudenta. Clientul va notifica imediat Compania APA TARNAVEI MARI in situatia in care ia cunostinta de utilizarea datelor sale de identificare de catre o terta parte neautorizata, identificata sau neidentificata.

**3.3** Clientul se obliga sa comunice de indata Operatorului APA TARNAVEI MARI, in scris, orice modificare privind datele de identificare ale acestuia. In caz contrar, APA TARNAVEI MARI nu isi asuma raspunderea pentru datele neactualizate de Client.

**3.4** Clientul intelege ca accesul la anumite functiuni ale Serviciului pot fi restrictionate pe toata durata in care furnizarea catre Client a tuturor sau a unei parti din serviciile APA TARNAVEI MARI sunt suspendate, indiferent de cauza suspendarii.

### **4. SECURITATEA**

**4.1** Serviciul este furnizat prin intermediul unui sistem informatic cu acces restrictionat. Orice accesare a sistemului si/sau a Serviciului, prin folosirea unui nume de utilizator (identificator) si/sau a unei parole care nu au fost alocate celui care incerca sa acceseze sistemul si/sau Serviciul sau accesarea sistemului in orice alt mod, prin inlaturarea neautorizata a restrictiilor de acces, precum si utilizarea sistemului cu depasirea limitelor autorizarii constituie infractiune si se pedepseste conform legii romane privind combaterea criminalitatii informatice.

**4.2** Prin accesarea contului si utilizarea parolei personale, Clientul este responsabil pentru toate actiunile care decurg din folosirea acestora. APA TARNAVEI MARI nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei Clientului privind securitatea si confidentialitatea contului si parolei sale.

### **5. PLATA ONLINE, MODIFICAREA TERMENILOR SI CONDITIILOR GENERALE DE UTILIZARE**

**5.1.** Compania APA TARNAVEI MARI furnizeaza Clientului serviciile de pe portalul on-line, in mod gratuit.

**5.2** APA TARNAVEI MARI poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditile Generale. Atunci cand se opereaza aceste modificari, APA TARNAVEI MARI va pune la dispozitie o noua versiune a Termenilor si Conditilor Generale pe Pagina web.

**5.3** Clientul a luat la cunostinta si accepta faptul ca, daca utilizeaza Serviciile dupa data la care s-au

schimbat Termenii si Conditile Generale, APA TARNAVEI MARI va considera utilizarea in continuare a Serviciilor de catre Client ca o acceptare a Termenilor si Conditilor Generale modificati.

#### **5.4 Plata on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile Operatorului APA TARNAVEI MARI**

Utilizarea serviciului Portal nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile COMPANIEI. Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordata de APA TARNAVEI MARI clientilor, nu o obligatie.

Puteti plati on-line factura pentru serviciile APA TARNAVEI MARI, cu cardul dumneavoastra bancar de debit/credit valid si acceptat. COMPANIA accepta pentru plata online a facturilor urmatoarele tipuri de carti de credit/debit: VISA (inclusiv Visa Electron), MasterCard (inclusiv Maestro) sau orice alt card bancar emis sub siglele VISA sau MasterCard.

In momentul in care va manifestati intentia de a plati cu un astfel de card, veti fi asistat de sistemul de plati online, fiind necesar sa completati intr-un formular ("Formular") datele despre cardul dumneavoastra pe care il folositi pentru plata. Aveti grija sa completati Formularul corect! Clientul are obligatia de a pastra confidentialitatea datelor din Formular, fiind unic raspunzator pentru orice consecinte pe care le-ar putea avea divulgarea acestora catre un tert, indiferent daca divulgarea a fost intentionata, din neglijenta sau din imprudenta. Clientul este responsabil pentru toate actiunile care decurg din folosirea datelor din Formular. APA TARNAVEI MARI nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei Clientului privind securitatea si confidentialitatea acestor date.

Intrucat sistemul foloseste automat, pentru plata on-line a facturii, unele din datele pe care dumneavoastra le-ati furnizat pentru accesul la Serviciul Portal, este important ca aceste date sa fie corecte si actualizate.

Solutiile de plata on-line folosite pentru plata facturii serviciilor APA TARNAVEI MARI sunt furnizate de catre procesatorul de plati contractat de APA TARNAVEI MARI pentru incasarea facturilor, facilitand platile ordonate de catre Client on-line prin intermediul cardului bancar pentru achitarea facturii pentru serviciile de utilitati apa-canal.

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

Certificarea "PCI DSS Level 1", specifica industriei ce se ocupa de procesarea cardurilor bancare, asigura in primul rand ca numarul cardului dumneavoastra, pe care il furnizati pentru efectuarea platii on-line a facturii conform acestor termeni si conditii, nu este stocat, la niciun moment de timp, pe serverele APA TARNAVEI MARI sau pe serverele procesatorului, fiind direct transmis catre sistemele Visa si MasterCard.

Riscul principal asociat unei plati on-line este ca datele dumneavoastra sa intre in posesia, si sa fie folosite abuziv de terte persoane. In vederea eliminarii acestui risc, procesatorul garanteaza securitatea sistemelor informatice fiind certificata de catre organismele internationale in domeniu PCI DSS Level 1 si inregistrata la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal ca operator de date cu caracter personal. Totodata, in cazul in care cardul dumneavoastra a fost emis de catre o banca certificata in sistemul "3-D Secure", are loc si un proces de autentificare a posesorului cardului, pe baza

codului de securitate/parola cunoscut(a) numai de posesor, si se desfasoara numai pe serverele Visa sau MasterCard (dupa caz).

Daca plata efectuata prin card bancar este reușita, veti primi o notificare in acest sens. Daca plata nu poate fi efectuata prin cardul bancar indicat de dumneavoastra, veti primi o notificare de eroare in acest sens.

Pentru plata on-line a facturii pentru serviciile de utilitati apa-canal, efectuate cu carduri bancare potrivit acestor termeni si conditii, nu se percepe comision.

Condițiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile APA TARNAVEI MARI prevaleaza asupra celorlalte dispozitii contrare din Termenii si Condițiile Generale.

## **6. INCETAREA FURNIZARII SERVICIULUI**

**6.1.** Oricare dintre parti are dreptul de a inceta furnizarea/accesul la Serviciu oricand, fara invocarea vreunui motiv si fara notificare prealabila.

**6.2.** APA TARNAVEI MARI poate inceta furnizarea serviciului, fara interventia instantei de judecata si fara indeplinirea nici unei formalitati prealabile, in cazul in care Clientul nu-si respecta oricare dintre obligatiile asumate sau in cazul in care impotriva Clientului este declansata procedura reorganizarii judiciare sau a falimentului.

## **7. PRELUCRAREA INFORMAȚIEI**

**7.1.** Datele dvs cu caracter personal, furnizate pentru accesarea aplicației online (adresa de e-mail, cod client, nr. contract), vor fi prelucrate de catre APA TARNAVEI MARI, in conformitate cu dispozițiile legislației in vigoare din domeniul protecției persoanelor, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date prevazute de Reg.UE 679/2016, cu modificarile 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.** Informațiile furnizate de dvs. la crearea contului on-line servesc urmatorului scop:

- a) de a vizualiza și imprima pe suport de hartie factura dvs, de a vizualiza istoricul consumurilor/plaților inregistrate;
- b) de a achita, on-line, contravaloarea serviciilor de alimentare cu apa și de canalizare, prestate de societatea noastra, respectiv valoarea facturilor scadente;
- c) de a transmite personal indexul inregistrat de contor ( autocitire).

d) Datele cu caracter personal vor putea fi dezvaluite fara consimtamantul dumneavoastra in caz de litigii/dispute privind fraudele la plata catre urmatorii destinatari:

- Bancilor implicate in platile online;
- Organismelor Internationale de Carduri;
- Instructiilor abilitate, conform prevederilor Legii 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice.

e) Datele dumneavoastra personale vor putea fi transmise autoritatilor in drept, cu scopul verificarii tranzactiilor comerciale sau altor autoritati in drept pentru efectuarea oricaror verificari justificate in baza legii.

f) Datele furnizate sunt strict confidentiale. Compania APA TARNAVEI MARI nu vinde, schimba sau inchiriaza date cu caracter personal catre terti. Operatorul APA TARNAVEI MARI se angajeaza in fata clientilor sai sa nu furnizeze aceste date unor terte persoane sau companii, cu exceptia transferului lor catre societatile care proceseaza platile, si sa le utilizeze exclusiv in vederea derularii relatiei comerciale dintre client/utilizator si S.C. APA TARNAVEI MARI S.A.

**7.3.** Prin continuarea procesului de inregistrare pe website-ul nostru, va exprimati expres si neechivoc consimtamantul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal in sistemul de evidenta informatizat, de catre APA TARNAVEI MARI, exclusiv in scopurile prezentate mai sus.

**7.4.** In conformitate cu Regulamentul UE 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, dvs. beneficiati de dreptul de acces, dreptul la informare, dreptul de rectificare, dreptul de restrictionare a prelucrarii, dreptul de stergere, dreptul de opozitie, pe care le puteti exercita printr-o cerere scrisa adresata catre APA TARNAVEI MARI.

**7.5.** La solicitarea explicita a utilizatorului, APA TARNAVEI MARI se obliga sa rectifice, actualizeze, stearga si sa inceteze prelucrarea datelor personale ale utilizatorului, in mod gratuit, conform dispozitiilor legale privind protectia datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

**7.6.** In vederea realizarii scopurilor de mai sus, datele furnizate de dvs pot fi transmise unor destinatari sau categorii de destinatari ai datelor, imputerniciți ai operatorului, care au obligația de a garanta protecția acestor date asemeni operatorului, precum și de a prelucra aceste date doar in baza instrucțiunilor operatorului, cu excepția cazului in care exista o obligație legala in acest sens. Acestea nu vor face obiectul transferului in strainatate, catre o țara terță, care nu asigura un nivel adecvat de protecție a lor.

**7.7.** In lipsa unei solicitari de retragere a consimțamantului cu privire la prelucrarea datelor, va anunțam ca datele furnizate de dvs. vor fi stocate și pastrate cu respectarea atat a legislației in domeniu, cat și a termenelor prevazute de alte acte normative pentru diferitele categorii de documente.