

1. APLICABILITATE SI DESCRIEREA SERVICIULUI

1.1 Acesti Termeni si Conditii Generale si Politica de utilizare a serviciilor de Internet afisata pe Pagina web reglementeaza relatia comerciala dintre APA PROD DEVA si Client cu privire la furnizarea de catre APA PROD DEVA clientului a serviciului Portal ("Serviciul"), astfel cum este descris in acest document.

1.2 Portalul este disponibil pentru clientii APA PROD DEVA care au incheiat contract de furnizare servicii.

1.3 Serviciul permite vizualizarea de catre Client a facturilor fiscale, in format PDF, emise pentru serviciile furnizate de catre APA PROD DEVA dupa momentul crearii contului.

1.4 Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii si sesizari privind serviciile APA PROD DEVA

1.5 Accesul la portal este restrictionat si se face numai prin intermediul unui nume de utilizator (adresa de e-mail) si al unei parole aleasa de Client in cadrul procesului de inregistrare.

1.6 Accesul la portal este conditionat de inregistrarea prealabila si de acceptarea prealabila a Termenilor si Conditilor Generale, dupa introducerea corecta a tuturor datelor necesare pentru inregistrarea corecta in cadrul portalului. Clientul este de acord ca APA PROD DEVA poate refuza cererea de inregistrare in situatiile in care se constata ca a furnizat informatii neconforme cu realitatea sau foloseste serviciile intr-un mod neconform cu uzantele normale.

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.

1.8 Clientul poate accesa Serviciul 24h/zi, 7 zile/saptamana, cu exceptia perioadelor in care se efectueaza lucrari de intretinere si/sau reparatii. 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 in 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 APA PROD DEVA 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.

APA PROD DEVA transmite facturile fiscale catre Clientii de mai sus, prin utilizarea mijloacelor electronice, respectiv prin intermediul Portal, in conformitate cu prevederile legale aplicabile, respectiv Codul Fiscal si Normele metodologice de aplicare a Codului Fiscal.

Clientul care si-a creat cont in Portal si a optat sa primeasca factura prin email poate vizualiza facturile fiscale emise de APA PROD DEVA, in format pdf, incepand cu prima factura emisa dupa activarea contului. Clientii care si-au dat acordul ca APA PROD DEVA sa le transmita facturile prin email, renunta la a primi facturile fiscale emise de APA PROD DEVA in format tiparit, in plic.

Clientul care, independent de achizitionarea unui serviciu APA PROD DEVA, a optat pentru factura transmisa exclusiv prin mijloace electronice, renuntand la factura tiparita, poate opta oricand dupa aceea pentru factura tiparita (trimisa prin posta), fara a achita un tarif suplimentar pentru aceasta, prin dezactivarea

optiunii in cadrul Portalului.

Clientul are posibilitatea sa vizualizeze facturile in Portal in conformitate cu prevederile din acesti Termeni si Conditii. In ceea ce priveste vizualizarea facturilor fiscale, Clientul intelege si este de acord ca informatiile afisate prin intermediul Serviciului sunt prezentate cu titlu informativ si nu pot constitui obiectul unor eventuale contestatii sau actiuni in justitie sau probe în cadrul unor asemenea proceduri judiciare. In aceasta situatie, singurele informatii care pot constitui obiectul unor eventuale contestatii sau actiuni in justitie sunt cele mentionate pe factura emisa de catre APA PROD DEVA in format hartie.

In cazul in care Clientul renunta la Serviciu, precum si in cazul in care APA PROD DEVA actioneaza in conformitate cu punctul 6 din acest document si Clientul nu mai are acces la Portal, se subintelege ca APA PROD DEVA va transmite in continuare facturile catre Client in format tiparit.

In cazul in care, din motive independente de vointa APA PROD DEVA, site-ul Portal nu este functional, sau Clientul nu acceseaza sau nu poate accesa site-ul Portal, 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 semnat cu APA PROD DEVA

Primirea facturii prin mijloace electronice, nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA

2.DREPTURILE SI OBLIGATIILE APA PROD DEVA

2.1 S.C. APA PROD DEVA va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de catre Client in conditii de securitate si confidentialitate.

2.2 S.C. APA PROD DEVA poate oricand suspenda sau intrerupe furnizarea Serviciului, cu efect imediat si fara un anunt prealabil, in scopul efectuarii unor reparatii sau lucrari de intretinere sau in scopul imbunatatirii performantelor Serviciului.

2.3 In caz de folosire abuziva sau neautorizata a acestui Serviciu, precum si de nerespectare a oricaror obligatii prezentate mai jos, S.C. APA PROD DEVA isi rezerva dreptul de a limita, suspenda sau anula, fara preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE 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 raspunzator fata de APA PROD DEVA pentru orice daune suferite de acesta si care au fost cauzate prin nerespectarea de catre Client a obligatiilor prevazute in Termenii si Conditiiile Generale.

3.2 Clientul are obligatia de a pastra confidentialitatea datelor 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 APA PROD DEVA 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 imediat APA PROD DEVA, in scris, orice modificare privind datele de identificare ale Clientului. In caz contrar APA PROD DEVA nu isi asuma raspunderea pentru exactitatea datelor neactualizate de Client.

3.4 Clientul intelege ca accesul la anumite functiuni ale Serviciului pot fi restrictionate pe toata durata în care furnizarea catre Client a tuturor sau a unei parti din serviciile APA PROD DEVA este suspendata, indiferent

de cauza suspendarii.

4. SECURITATEA

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 incearca 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.

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

5. PLATA; MODIFICAREA TERMENILOR SI CONDITIILOR GENERALE

5.1 APA PROD DEVA furnizeaza Serviciul Clientului in mod gratuit.

5.2 APA PROD DEVA poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditiiile Generale. Atunci cand se opereaza aceste modificari, APA PROD DEVA va pune la dispozitie o noua versiune a Termenilor si Conditiiilor 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 Conditiiile Generale, APA PROD DEVA va considera utilizarea în continuare a Serviciilor de catre Client ca o acceptare a Termenilor si Conditiiilor Generale modificati.

5.4 Plata on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA

Utilizarea serviciului Portal nu presupune obligativitatea platii on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA

Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordata de APA PROD DEVA clientilor, nu este o obligatie si este gratuita.

Puteti plati on-line factura pentru serviciile APA PROD DEVA , cu cardul bancar de debit/credit valid si acceptat de procesatorii de tranzactii cu cardul. APA PROD DEVA accepta pentru plata on-line a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA 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.

Pentru realizarea unei tranzactii fi asistat de sistemul de plati on-line, fiind necesar sa completati corect intr-un formular ("Formular") datele despre cardul dumneavoastra pe care il folositi pentru plata.

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 PROD DEVA nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei Clientului privind securitatea si confidentialitatea acestor date.

Deoarece sistemul foloseste automat, pentru plata on-line a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA, 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 facturilor serviciilor sunt furnizate de catre EuPlatesc.ro, entitate contractata pentru incasarea facturilor pentru serviciile APA PROD DEVA, facilitand platile ordonate de catre Client on-line prin intermediul cardului bancar pentru achitarea facturii pentru serviciile

APA PROD DEVA .

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" 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 PROD DEVA sau pe serverele ROMCARD, 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, ROMCARD garanteaza securitatea sistemelor informatice fiind certificata de catre organismele internationale in domeniu PCI DSS Level 1 si înregistrată la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ca operator de date cu caracter personal cu numarul 1387/2007. 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 reusita, 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 APA PROD DEVA , efectuata cu carduri bancare potrivit acestor termeni si conditii, nu se percepe comision.

Conditiiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile APA PROD DEVA prevaleaza asupra celorlalte dispozitii contrare din Termenii si Conditiiile 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 PROD DEVA 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 INFORMATIEI

7.1 Informatia va fi prelucrta de catre APA PROD DEVA in conformitate cu prevederile Legilor nr. 506/2004 si 677/2001, urmand a fi utilizata:

a) in scopul furnizarii Serviciului si a serviciilor de comunicatii electronice, incluzand procesarea comenzilor sau cererilor clientului, facturarea, recuperarea debitelor/creantelor fie direct de catre APA PROD DEVA fie prin intermediul unor terti, solutionarea cererilor si a reclamatilor;

b) in scopul prevenirii/depistarii fraudelor;

c) pentru crearea unei baze de date cuprinzand datele cu caracter personal ale clientilor rau platnici pentru utilizarea acesteia in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice, precum si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea informatii, fie pot intra in contact cu astfel de

persoane prin natura activitatii desfasurate (precum bancile);

d) in scopul incasarii valorii Serviciilor prin intermediul unor terti;

e) pentru furnizarea de servicii cu valoare adaugata;

f) pentru efectuarea de loterii publicitare, concursuri, studii de piata, Informatia fiind dezvaluata organizatiilor de cercetare a pietei si partenerilor contractuali ai APA PROD DEVA;

g) in scopurile mentionate in formularul de inregistrare si in orice alte modalitati permise de lege.

7.2 APA PROD DEVA are dreptul de a dezvalui Informatia:

a) furnizorilor de servicii de comunicatii electronice si institutiilor mentionate la art. 7.1. lit.c);

b) unor terte persoane imputernicite pentru recuperarea creantelor APA PROD DEVA. Aceste societati vor putea dezvalui Informatia persoanelor mentionate la art. 7.1. lit. c) pentru a preveni prejudicierea acestora din urma;

c) unor terte persoane desemnate/imputernicite de APA PROD DEVA sa comercializeze pentru si/sau in numele APA PROD DEVA serviciile APA PROD DEVA ;

d) unor terte persoane desemnate/imputernicite/autorizate de APA PROD DEVA sa incaseze contravaloarea facturilor aferente serviciilor de comunicatii electronice furnizate de catre APA PROD DEVA;

e) organizatii de cercetare a pietei;

f) partenerilor contractuali ai APA PROD DEVA si auditorilor acestora;

g) unor terti cesionari ai creantelor APA PROD DEVA;

h) altor persoane, in conditiile legii.

7.3 Privind datele sale personale, Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la acestea, de opozitie justificata la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Clientul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca datele sale personale sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre APA PROD DEVA o cerere scrisa, data si semnata. APA PROD DEVA va comunica masurile adoptate / informatiile solicitate in termen de 15 zile de la data primirii cererii.

8. Regulamentului 2016/679/UE GDPR privind protectia datelor cu caracter personal

CONFIDENTIALITATE SI SECURITATE

SC Apa Prod SA Deva garanteaza, in conditiile legii si Regulamentului 2016/679/UE, pastrarea confidentialitatii datelor cu caracter personal ale clientilor si dreptul acestora la protectia vietii private.

Informatiile furnizate de catre clienti vor ramane in baza de date a operatorului SC Apa Prod SA Deva si vor fi utilizate de catre acesta doar in scopul indeplinirii obligatiilor Contractuale.

Suntem raspunzatori de pastrarea confidentialitatii asupra datelor personale, a contului si a parolei dumneavoastra. Personalul SC Apa Prod SA Deva are obligatia sa respecte confidentialitatea oricaror date cu caracter personal aflate in posesia noastra.

Sunteti obligat sa sesizati SC Apa Prod SA Deva in legatura cu orice utilizare neautorizata a datelor personale, a parolei si a contului dumneavoastra, la adresa de e-mail date.personale@apaprod.ro.

PORTAL APA PROD

La crearea unui cont pe Portalul de clienti, clientul are optiunea de a alege daca este de acord ca datele sale cu caracter personal sa fie utilizate in folosul sau, in scopuri de informare asupra facturilor, soldurilor, consumurilor, platilor si transmiterii indexului clientului. Clientul poate modifica oricand aceasta optiune prin contactarea SC Apa Prod SA Deva.

Daca doriti sa utilizati Portalul SC Apa Prod SA Deva va trebui sa ne furnizati aceste date cu caracter personal. Aceste informatii sunt colectate numai atunci cand acceptati voluntar si in cunostinta de cauza trimiterea lor catre noi prin bifarea acceptului „Sunt de acord”. Va puteti razgandi cu privire la utilizarea contului de portal, apasand butonul „NU sunt de acord” sau scriindu-ne la date.personale@apaprod.ro.

PRELUCRAREA SI STOCAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Compania SC Apa Prod SA Deva stocheaza datele cu caracter personal ale clientilor doar in vederea procesarii si intocmirii facturilor de servicii si utilitati si pentru a va informa in mod oportun asupra rezolvarii acestora.

SC Apa Prod SA Deva nu va divulga unei terte persoane datele colectate fara consimtamantul dumneavoastra, cu exceptia cazurilor prevazute de lege cand comunicarea acestor informatii este necesara.