

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 Compania de Apa Oltenia SA si Client cu privire la furnizarea serviciului Portal ("Serviciul")

1.2 Portalul este disponibil pentru clientii COMPANIEI DE APA OLTENIA SA 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 COMPANIA DE APA OLTENIA SA , dupa momentul crearii contului.

1.4 Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii si sesizari privind serviciile COMPANIEI DE APA OLTENIA SA

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 Termenilor si Conditiei 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.

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 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 COMPANIA DE APA OLTENIA 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 COMPANIA 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 COMPANIE o adresa folosind sectiunea 'Contact' din Portal prin care va solicita acest lucru. Cererea se considera solutionata la data primirii raspunsului de la serviciul relatii cu clientii 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

În cazul în care, din motive independente de voința COMPANIEI, site-ul Portal nu este funcțional, sau Clientul nu accesează sau nu poate accesa site-ul Portal, 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 semnat cu COMPANIA.

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

2.DREPTURI SI OBLIGATII COMPANIA

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

2.2 COMPANIA DE APA OLTENIA SA poate oricând suspenda sau întrerupe furnizarea Serviciului, cu efect imediat și fără un anunț prealabil, în scopul efectuării unor reparații sau 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 DE APA OLTENIA SA își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula, fără preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

3. DREPTURI SI OBLIGATII CLIENT

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 responsabil față de COMPANIE pentru orice daune suferite de acesta și care au fost cauzate prin nerespectarea de către Client a obligațiilor prevăzute în Termenii și Condițiile Generale

3.2 Clientul are obligația de a păstra confidențialitatea Datelor de identificare, fiind unic responsabil pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestora către un tert, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență. Clientul va notifica imediat COMPANIA în situația în care ia cunoștința 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, în scris, orice modificare privind datele de identificare ale Clientului. În caz contrar COMPANIA nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor 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 COMPANIA este suspendată, 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 înălbțurarea 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 nu este responsabilă pentru erorile survenite în urma neglijenței Clientului privind securitatea și confidențialitatea contului și parolei sale.

5. PLATA ONLINE, MODIFICAREA TERMENILOR SI CONDITIILOR GENERALE

5.1 COMPANIA furnizeaza Serviciul Clientului in mod gratuit.

5.2 COMPANIA poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditiiile Generale. Atunci când se operează aceste modificări, COMPANIA va pune la dispoziție o nouă versiune a Termenilor si Condițiilor 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, COMPANIA va considera utilizarea în continuare a Serviciilor de catre Client ca o acceptare a Termenilor si Condițiilor Generale modificati.

5.4 Plata on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile CAO

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 COMPANIA clientilor si nu este o obligatie.

Puteti plati on-line factura pentru serviciile COMPANIA, cu cardul dumneavoastra bancar de debit / credit valid si acceptat. COMPANIA accepta pentru plata on-line 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 on-line, 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. COMPANIA 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 COMPANIA sunt furnizate de catre, entitate contractata de COMPANIE 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 COMPANIEI 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 înregistrată la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării 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 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 de utilitati apa-canal, efectuate cu carduri bancare potrivit acestor termeni si conditii, nu se percepe comision.

Conditiiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile COMPANIEI 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. COMPANIA 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 prelucrata de catre COMPANIE 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 COMPANIE 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 acestora 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;

f) pentru furnizarea de servicii cu valoare adaugata;

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

7.2 COMPANIA 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 COMPANIA. 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 COMPANIA sa comercializeze pentru si/sau in numele

COMPANIA , serviciile COMPANIA;

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

e) partenerilor contractuali ai COMPANIA si auditorilor acestora;

f) unor terti cesionari ai creantelor COMPANIA;

g) 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 COMPANIA o cerere scrisa, datata si semnata. COMPANIA va comunica masurile adoptate / informatiile solicitate in termen de 15 zile de la data primirii cererii.