

## Cum plătesc factura Apa Nova București prin intermediul Contului Online?

Acum poți plăti online factura Apa Nova București, prin intermediul Contului Online. Această facilitate este disponibilă gratuit pentru toți utilizatorii Contului Online. Plata, pentru care nu se percepe niciun comision, se poate efectua cu ajutorul unui card bancar VISA, MasterCard sau Maestro, de credit sau debit. Soluția de plăți on-line este furnizată de compania PayU Romania, iar lista cardurilor românești acceptate poate fi consultată [aici](#).

Informațiile referitoare la card și la deținătorul lui sunt folosite doar de PayU pentru a realiza tranzacția. Apa Nova București nu le procesează, nu le salvează și nu le folosește în niciun fel.

Daca întâmpini erori la introducerea informațiilor corespunzătoare cardului, te rugăm să apelezi la departamentul suport al PayU (detaliile de contact le găsești în partea de jos a interfeței accesate).

După efectuarea plății vei primi un e-mail care va confirma tranzacția.

Pentru a plăti online factura pentru serviciile Apa Nova București prin intermediul Contului Online, iată pașii pe care trebuie să-i urmezi:

- Accesează [secțiunea Spațiu Clienti](#) din site-ul Apa Nova București.
- Nu ai încă un cont? Poți să îți creezi un [Cont online](#) chiar acum.
- Intră în contul tău de client.
- Alege codul de client și accesează secțiunea Facturile și plățile mele online. Aici ai acces la ultimele 6 facturi emise pentru codul de client ales (click pe Download și poți vizualiza sau copia factura în format PDF) și poți efectua plata acestora.
- Selectează factura pe care dorești să o plătești, apăsând butonul Plătește. Statusul facturii se va modifica în "In procesare".
- Vei fi redirecționat către interfața securizată de plăți online (poți observa acest lucru prin modificarea prefixului http în https), unde trebuie să completezi datele necesare pentru realizarea tranzacției (Nume, Prenume, Adresă, E-mail, Telefon). Pentru Persoane Juridice există câmpuri suplimentare de completat, ce pot fi accesate urmând indicațiile oferite în această pagină.
- După ce ai verificat datele, selectează Pasul următor. Aici va trebui să introduci datele de

identificare ale cardului tău bancar cu care efectuezi plata.

Pentru unele tipuri de carduri este necesară activarea unui standard de securitate suplimentar (3D Secure), minimizând astfel șansele de fraudă la efectuarea de tranzacții pe internet, prin obținerea unei parole suplimentare. Pentru detalii despre activarea acestui standard, citește [aici](#).

- Dacă observi date completate greșit, te poți întoarce pentru a le modifica, accesând link-ul Editare Date.
- Selectează apoi Plasează comanda pentru a efectua plata online. Vei fi redirecționat înapoi pe site-ul Apa Nova București, unde vei primi o confirmare pentru înregistrarea plății.
- În secțiunea Facturile și plățile mele online, în tabelul care descrie situația plăților tale, vei observa că Statusul facturii se va modifica în "În autorizare".
- Starea plății va avea valoarea "Plătită" în momentul în care suma este înregistrată în contul Apa Nova București (maxim 3 zile lucrătoare).

\*\*\*

În cazul în care ați încercat să efectuați o plată, dar din diverse motive aceasta nu s-a finalizat corespunzător (de ex: ați revenit la pagina anterioară, ați închis pagina care s-a deschis, au apărut erori de conexiune la Internet), statusul "Plătește" din dreptul facturilor se va modifica în "În procesare".

Precizăm ca butonul "Plătește" va reveni la starea sa inițială în maxim 48 de ore, conform algoritmului implementat în sistem. Astfel, veți putea efectua plata dvs., introducând toate datele necesare finalizării operațiunii financiare.

\*\*\*

Mai jos găsiți cele mai frecvente probleme și întrebări care se referă la plata online, împreună cu soluțiile și răspunsurile lor:

- Cum pot să știu dacă tranzacția a fost efectuată?  
Veți primi un mesaj la adresa de e-mail declarată la realizarea tranzacției, mesaj care va conține rezultatul tranzacției, numărul de referință al comenzii și suma achitată. Vă rugăm să așteptați câteva minute și să verificați toate folderele (inclusiv SPAM și Trash).
- Am primit un mesaj în care mi se solicită să confirm datele personale sau să plătesc factura. Este real?

Această este o tehnică folosită de grupurile rău intenționate pentru a obține date personale ale utilizatorilor de Internet, cunoscută sub numele de phishing. Apa Nova București nu vă va trimite mesaje în care să vă solicite să confirmați parola sau datele personale.

Nu comunicați informațiile dumneavoastră personale și alertați Apa Nova București de orice asemenea încercare.

În cazul în care problema persistă sau nu ați găsit răspunsul la întrebări, vă rugăm să contactați Call Center Apa Nova București (021 207 77 77 sau \*7777).