

Termeni și condiții generale de utilizare a serviciului

Părțile și obiectul contractului

1.1. Termenii și condițiile (denumite în continuare și "Contractul") de mai jos au valoare contractuală între Apa Nova București (numită în continuare "Apa Nova București") și Client. Prin Client se înțelege **orice persoană fizică, juridică sau asociație de proprietari/ locatari, care este titularul unuia sau mai multor contracte de furnizare servicii de alimentare cu apă potabilă și de canalizare încheiate cu Apa Nova București.**

1.2. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea, de către Apa Nova București, către Client, a serviciului "Spațiu clienți online", denumit în continuare "Serviciul", în condițiile de mai jos.

1.3. Clienții Apa Nova București (agenți economici, instituții publice, Asociații de proprietari sau de locatari) au obligația de a asigura utilizarea Serviciului prin intermediul unui Reprezentant care va fi împuternicit de către aceștia pentru a-i reprezenta în toate operațiunile derulate cu Apa Nova București prin intermediul Serviciului. Regula se aplică și clienților tip persoană fizică în cazurile în care cererea de creare a unui cont online este realizată de o persoană alta decât titularul de contract/reprezentantul locatarilor din imobil. Clientul va fi considerat în mod automat și pe deplin angajat și va răspunde în întregime pentru modul de utilizare a Serviciului de către Reprezentant. În continuare, toate referirile la Client se vor considera ca fiind făcute și cu privire la Reprezentant, dacă privesc aspecte de operare și utilizare a Serviciului, iar Clientul este o persoană juridică.

1.4. Apa Nova București va furniza Serviciul prin punerea sa la dispoziția Clientului la adresa de internet www.apanovabucuresti.ro, în conformitate cu opțiunile Clientului, exprimate de către acesta din cele predefinite și disponibile în aplicație în conformitate cu specificațiile tehnice ale Serviciului.

2. Descrierea Serviciului

2.1. Serviciul oferă Clientului accesul prin Internet la informații privind serviciile care îi sunt furnizate de Apa Nova București (serviciul de alimentare cu apă și/ sau de canalizare), informații care includ, dar nu se rezumă la informații despre Client sau vizualizarea ultimelor facturilor emise.

2.2. Apa Nova București va pune la dispoziție Serviciul, numai la adresa de Internet www.apanovabucuresti.ro, și numai Clientului Apa Nova București.

2.3. Accesul la acest Serviciu este restricționat și se face numai prin intermediul unei adrese de mail și a unei parole unice, introdusă de Client în cadrul procesului de înregistrare, pentru

utilizarea Serviciului. Pentru păstrarea mai sigură a datelor dumneavoastră, vă recomandăm utilizarea unei parole de o complexitate mai mare (utilizând minimum 8 caractere printre care să se regăsească cel puțin o literă mare, o literă mică, o cifră și un caracter special).

2.4. Clientul va avea acces la Serviciu numai **după acceptarea prealabilă, integrală și necondiționată, a termenilor și condițiilor conținute în acest Contract și după introducerea corectă a tuturor datelor necesare pentru înregistrarea corectă în cadrul Serviciului.** Accesul la Serviciu se face numai prin intermediul unei conexiuni la Internet și prin utilizarea unui program de navigare pe Internet. Cerințele tehnice minime pentru o furnizare corespunzătoare a Serviciului sunt: un computer care să fie dotat cu o conexiune la Internet și cu un program de navigare de tipul Microsoft Internet Explorer (versiunea 5 sau superioară), Mozilla Firefox, Netscape Navigator/Communicator (versiunea 6 sau superioară).

3. Drepturile și obligațiile Apa Nova București

3.1. Apa Nova București vă asigură respectarea confidențialității tuturor informațiilor puse la dispoziția Clientului, prin intermediul Serviciului, dar nu va fi, nici într-un caz, răspunzător pentru respectarea vreunei obligații de confidențialitate în ceea ce privește informațiile pe care Clientului le-a dezvăluit terților. De asemenea, Apa Nova București nu răspunde pentru securitatea comunicațiilor și pentru integritatea informațiilor ce tranzitează rețeaua Internet.

3.2. Apa Nova București își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice orice informație pe care Clientul a introdus-o în paginile Serviciului și care ar putea cauza funcționarea necorespunzătoare a Serviciului.

3.3. Prin acceptarea termenilor și condițiilor de furnizare a Serviciului, Clientul recunoaște explicit și expres dreptul Apa Nova București de a prelucra, în scopul asigurării funcționării Serviciului, informațiile personale pe care le pune la dispoziție Clientului. Prin prelucrare se înțelege folosirea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/ sau distribuirea informațiilor mai multor servere locale și/ sau internaționale.

3.4. Apa Nova București nu va fi răspunzător pentru următoarele: (1) erori generate de software, căderi de rețea, alterarea și/ sau de-securizarea informațiilor care tranzitează alte sisteme decât cele ale Apa Nova București sau datorate căderii rețelei oricărui alt terț; (2) folosirea frauduloasă a rețelei de către Client, conform celor descrise la art. 4.3 de mai jos.

3.5. Apa Nova București va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea acestui Serviciu de către Client în condiții de maximă securitate și confidențialitate.

3.6. Orice opțiune a Clientului, referitoare la factura și/ sau index consum, sold plăți, situația contului său, va fi acceptată de către Apa Nova București doar dacă sunt îndeplinite condițiile de securitate ale folosirii Serviciului, respectiv accesarea acestuia cu numele de utilizator și parola corespunzătoare.

3.7. Apa Nova București poate decide oricând suspendarea furnizării, modificarea sau întreruperea furnizării Serviciului cu efect imediat și fără un anunț prealabil, în scopul efectuării unor reparații sau lucrări de întreținere sau în scopul îmbunătățirii performanțelor Serviciului sau pentru un alt motiv, oricare ar fi acesta.

3.8. În caz de folosire abuzivă sau neautorizată a acestui Serviciu, Apa Nova București își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula fără preavizare accesul Clientului la Serviciu.

3.9. În cazul în care, în termen de 30 de zile de la data acceptării Contractului, Reprezentantul care a solicitat Serviciul nu pune la dispoziția Apa Nova București împuternicirea menționată la Art.1.3, Apa Nova București își rezervă dreptul de a sista Serviciul, fără o notificare în prealabil.

4. Drepturile si obligatiile Clientului

4.1. Prin acceptarea acestui Contract, Clientul se angajează că va folosi Serviciul potrivit destinației și funcțiunilor acestuia. Clientul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor de acces la Serviciu, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestor informații de acces către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență.

4.2. Clientul este de acord să nu folosească Serviciul în nici o acțiune frauduloasă, ilegală, deranjantă sau într-un scop abuziv sau în orice mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra instituției, reputației angajaților, Clientului și/ sau proprietăților Apa Nova București, sau unor terți, persoane fizice și/ sau juridice.

4.3. Clientul este unicul responsabil și răspunzător pentru utilizarea Serviciului și pentru orice consecință produsă ca urmare a utilizării Serviciului, prin accesul cu adresa de mail și parola propriei, chiar și în situația în care Serviciul nu este folosit de către Client, ci de o altă persoană folosind adresa de mail și parola atribuite Clientului, dacă a intrat în posesia acestor date ca urmare a intenției, neglijenței sau imprudenței Clientului.

4.4. Clientul trebuie să completeze în cadrul procesului de înregistrare informații complete, corecte și de actualitate. Orice modificare a acestor date trebuie să conducă imediat la actualizarea informațiilor disponibile în cadrul Serviciului.

4.5. Clientul trebuie să păstreze confidențialitatea adresei de mail și a parolei asociate și se angajează că va notifica imediat Apa Nova București dacă orice terță parte neautorizată, identificată sau neidentificată, le utilizează sau accesează Serviciul prin intermediul acestora, sau a devenit în măsură să o facă.

4.6. Clientul se obligă să nu lase nesupravegheat calculatorul după introducerea datelor de acces, astfel încât nici o altă persoană neîmputernicită (neautorizată) să nu poată folosi serviciul în

numele Clientului. Înainte de a pleca de lângă punctul de lucru, Clientul trebuie să se deconecteze de la Serviciu.

4.7. Clientul garantează că este utilizatorul legal al serviciilor Apa Nova București și că este autorizat legal pentru a folosi în procesul de înregistrare orice nume sau marcă de comerț și că utilizarea oricărui nume sau mărci de comerț nu încalcă dreptul unui terț.

4.8. Clientului îi este interzisă utilizarea ca nume de utilizator a oricărui șir de caractere care începe, se termină sau cuprinde un șir de caractere ce reprezintă o denumire, firmă sau marcă înregistrată sau o parte semnificativă și sugestivă dintr-o denumire, firmă sau marcă înregistrată, care poate crea o confuzie sau asociere cu o denumire, firmă sau marcă înregistrată. Apa Nova București își rezervă dreptul de a șterge, modifica sau înlocui oricând un cont care are asociat un nume de utilizator ce încalcă interdicția menționată mai sus, cu avertizarea corespunzătoare a Clientului.

4.9. Clientul este de acord că Apa Nova București nu poate garanta că orice nume de utilizator solicitat în procesul de înregistrare în Serviciu va fi disponibil sau aprobat spre utilizare.

4.10. Clientul trebuie să se asigure că orice instrucțiune sau operațiune pe care o realizează în cadrul Serviciului este corectă și completă, în caz contrar Apa Nova București nefiind răspunzător pentru erorile apărute.

4.11. Clientul autorizează Apa Nova București să acționeze pe baza instrucțiunilor pe care el le transmite prin accesarea Serviciului cu numele de utilizator și parolă corespunzătoare, chiar dacă aceste instrucțiuni contrazic alte instrucțiuni anterioare.

4.12. Clientul înțelege și este de acord că realizarea unei operațiuni (de exemplu, introducerea unui nou cod de client) nu este imediat consecutivă transmiterii instrucțiunii. Astfel, Clientul ia act de faptul că pentru unele tranzacții este necesar mai mult timp, iar anumite instrucțiuni pot fi procesate în timpul programului de lucru (de luni până vineri, între orele 07:30 și 19:30), chiar dacă Serviciul poate fi accesat și în afara acestui interval. Clientul ia act de faptul că, după transmiterea unor instrucțiuni către Apa Nova București, o nouă transmitere a unor instrucțiuni identice nu este posibilă până la soluționarea celor anterioare, indiferent de modul de soluționare.

4.13. Clientul este responsabil pentru toate erorile care conduc la pierderi materiale, dacă el a acționat cu intenție, neglijență sau imprudență, cum ar fi prin facilitarea tranzacțiilor neautorizate sau prin tentative frauduloase. Pentru acest motiv, Clientul trebuie să își însușească și să respecte clauzele de securitate a accesului conținute în acest Contract.

4.14. Clientul va răspunde pentru următoarele: (1) cheltuielile efectuate pentru conectarea la pagina de internet a Apa Nova București, indiferent de producătorul echipamentului cu care s-a făcut conectarea; (2) costul echipamentelor necesare, precum și cheltuielile legate de întreținerea acestor echipamente; (3) folosirea contului/ rilor său/ sale, a adresei de mail cât și pentru păstrarea confidențialității parolei/ lor proprii.

4.15. Prezentul Contract poate fi tipărit fără nici o îngrădire, pentru lecturare, într-o formă needitabilă și poate fi găsit în permanență la adresa de Internet asociată Serviciului. Versiunea tipărită nu poate prevala față de versiunea electronică aflată pe site-ul de Internet menționat mai sus, și nu poate fi utilizată ca mijloc de probă a termenilor și condițiilor pe care le conține.

4.16. Clientul poate avea acces la Serviciu 24h/ zi, 7 zile/ saptamana, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/ sau reparații. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate de procesare a sistemului informatic pe care rulează Serviciul. Clientul ia act de faptul că mai mulți Clienți conectați simultan la Serviciu pot determina scăderea vitezei de răspuns a Serviciului.

4.17. Clientul va furniza pe parcursul utilizării Serviciului orice date rezonabile solicitate de către Apa Nova București, incluzând, dar fără a se limita la nume și prenume, firmă, adresă, cod numeric personal, cod fiscal, număr de telefon, numărul contractului, codul de client, seria a două facturi emise în ultimele 6 luni. Clientul se obligă să comunice de îndată Apa Nova București, în scris, orice modificare privind datele respective. În cazul în care datele introduse în procesul de creare a unui cont online nu corespund cu datele furnizate la încheierea contractului de furnizare și prestare servicii de alimentare cu apă și/sau de canalizare, contul se activează după reactualizarea contractului de furnizare și prestare servicii. Aceste modificări devin opozabile Apa Nova București de la data comunicării în condiții care asigură autenticitatea și integritatea acestora. În caz contrar Apa Nova București nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor neactualizate de Client și nu va activa contul online decât după reactualizarea datelor.

4.18. Clientul înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul Serviciului sunt prezentate de către sistem cu titlu informativ și provizoriu și nu pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sau probe în cadrul unor asemenea proceduri judiciare.

4.19. Clientul înțelege și este de acord că singurele informații care pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sunt cele care apar pe factura de servicii Apa Nova București. Toate opțiunile pe care le face Clientul în sensul achiziționării unor noi servicii sau extinderea acestora au valoare contractuală și Clientul nu le poate repudia, fiind obligat să suporte costul acestora așa cum este evidențiat în factura de servicii Apa Nova București.

4.20. Pentru orice întrebări legate de acest Serviciu, Clientul poate apela Serviciul Relații Clienți, în timpul programului de lucru (telefonic, non stop la numerele de telefon 021 207 77 77 sau *7777, online, prin formularul de contact sau personal la sediul din Str. Dinu Vintilă nr. 11, sector 2, Clădirea Euro Tower, parter (intrarea din Bd. Lacul Tei) program: luni - vineri: 07:30 - 19:30.

4.21. Clientul are obligația de a împuternici o persoană, numită Reprezentant, care să reprezinte cu puteri depline pe Client în relația cu Apa Nova București în cadrul utilizării Serviciului. Orice operațiune îndeplinită de către Reprezentant este în întregime opozabilă Clientului și angajează, după caz, necondiționat și de drept, răspunderea contractuală sau delictuală a Clientului.

4.22. Clientul ia act de faptul 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 Apa Nova București este suspendată, indiferent de cauza suspendării.

4.23. Instrucțiunile de organizare și administrare internă a contului de Client fac parte integrantă din prezentul Contract (TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIULUI). În caz de contradicție între instrucțiuni și Contract, TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIULUI prevederile cuprinse în Contract prevalează.

4.24. Clientul care a solicitat Serviciul prin intermediul Reprezentantului, are obligația de a pune la dispoziția Apa Nova București împuternicirea menționată la Art.1.3, în termen de 30 de zile de la data acceptării Contractului. În caz contrar, Apa Nova București își rezervă dreptul de a sista Serviciul, fără o notificare în prealabil.

5.Securitatea

5.1. Serviciul ce formează obiectul acestui contract este furnizat prin intermediul unui sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului, prin folosirea unei adrese de mail (identificatoare) și a unei parole care a fost folosită în procedura de înregistrare care încearcă să acceseze sistemul, în considerarea identității sale și a calității de Client al serviciilor Apa Nova București, sau de Reprezentant, 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. Continuarea procedurii de acces este considerată ca o înțelegere neechivocă, din partea persoanei care încearcă accesarea, a avertismentului de mai sus și a consecințelor nerespectării acestuia.

6.Plata

6.1. Apa Nova București oferă gratuit Serviciul Clientului.

7. Încetarea Contractului. Efectele încetării Contractului

7.1. Oricare dintre părți are dreptul de a înceta prezentul Contract.

7.2. Apa Nova București poate considera reziliat de drept și fără anunț prealabil sau alte formalități prezentul Contract în următoarele cazuri: (1) Clientul nu-și respectă obligația de plată la termen a sumelor datorate; (2) falimentul sau începerea procedurii de lichidare împotriva Clientului; (3) Clientul a cedat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale furnizate de Apa Nova București; (4) Clientul folosește Serviciul în mod abuziv, după cum este stipulat la art. 4; (5) Clientul nu își respectă celelalte obligații ce-i revin prin prezentul Contract.(6) În toate

cazurile în care încetează furnizarea serviciilor Apa Nova București către Client, conform contractului de servicii Apa Nova București principal.

7.3. Contractul se consideră reziliat ca urmare a ne-accesării Serviciului de către Clientul persoană fizică, juridică sau asociație timp de 90 de zile, dată la care contul Clientului expiră. Pentru reluarea furnizării Serviciului, este necesară, pe lângă respectarea celorlalte condiții menționate în prezentul contract, crearea unui alt cont de utilizator, cu o nouă adresă de mail și o nouă parolă.

8. Forța Majoră

8.1. Forța majoră înlătură răspunderea civilă a părții care o invocă. Forța majoră va fi considerată ca fiind un eveniment imprevizibil și insurmontabil pentru una din părți și apărut după semnarea Contractului. Un astfel de eveniment poate fi, de exemplu: război, exproprierea, întreruperea alimentării cu energie, conflict de muncă, incendiu, furtună sau alte fenomene, defectarea cablurilor/ antenelor/ altor echipamente de către un terț etc. Forța majoră și imposibilitatea de executare a obligației asociată acesteia duce, după caz, la suspendarea sau la stingerea obligației.

9. Modificări

9.1. Apa Nova București își rezervă dreptul de a modifica oricând prevederile prezentului Contract. Folosirea în continuare a Serviciului reprezintă acceptarea tuturor modificărilor aduse acestui Contract.

9.2. Apa Nova București va informa Clientul în legătură cu orice modificare în ceea ce privește Serviciul, incluzând modificări referitoare la procedura de acces, structura meniului, comenzi și documentație.

10. Răspunderea

10.1. Clientul va răspunde pentru orice daune, directe sau indirecte, prevăzute sau neprevăzute la încheierea acestui Contract, aduse Apa Nova București din cauza intenției, neglijenței sau imprudenței Clientului, folosirii frauduloase a Serviciului, nerespectării obligațiilor contractuale sau a săvârșirii altor fapte ilicite.

10.2. Apa Nova București nu poate fi făcut răspunzător, nici într-un caz, pentru daunele, directe sau indirecte, cauzate Clientului de nefuncționarea sau funcționarea necorespunzătoare a serviciului.

11. Durata Contractului

11.1. Contractul durează până la încetarea contractului de servicii Apa Nova București principal, dacă nu încetează mai devreme, din alte cauze mai sus arătate.

12. Confidențialitatea

12.1. Apa Nova București asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private în privința prelucrării datelor cu caracter personal. Această obligație nu se aplică în cazul oricărei informații dezvăluite de Client unor terți.

12.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează de către Apa Nova București în temeiul legii, cu bună credință, în scopuri legitime pentru încheierea și executarea altor contracte de servicii Apa Nova București, respectiv prestarea serviciilor Apa Nova București.

12.3. Clientul declară că este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv a codului numeric personal, și că este în cunoștință de cauză că se bucură de drepturile prevăzute de Legea nr. 677/2001, în special de: (a) dreptul de acces (de a cere confirmarea, la cerere și în mod gratuit, o dată pe an, a faptului că datele care îl privesc sunt sau nu prelucrate de Apa Nova București), (b) dreptul de intervenție asupra datelor (de a cere și obține rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor sale cu caracter personal, transformarea acestora în date anonime precum și notificarea către terții cărora le-au fost dezvăluite datele oricărei operațiuni efectuate asupra datelor, dacă această notificare nu se dovedește imposibilă sau disproporționată față de scopul legitim care ar putea fi lezat), (c) dreptul de opoziție (de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția unor dispoziții legale contrare), (d) dreptul de a se adresa justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legea nr. 677/2001 care i-au fost încălcate și repararea prejudiciului încercat.

13. Prevederi finale

13.1. Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului Contract va fi rezolvată mai întâi pe cale amiabilă între părți.

13.2. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești din municipiul București. Legea română guvernează toate raporturile juridice născute, modificate sau stinse în temeiul prezentului Contract.

13.3. Prevederile acestui Contract sunt considerate ca acceptate integral și necondiționat de către Client odată cu accesarea Serviciului.

Cu ajutorul acestei aplicații poți să accesezi oricând informații despre ultima factură, să verifici datele ultimei facturi. Spațiul Clienți este deschis tuturor clienților Apa Nova București, fie că sunt persoane fizice, juridice sau asociații de proprietari/ locatari. Accesul la această aplicație se face pe baza unei adrese de mail și a unei parole, care se pot schimba, dacă persoana dorește acest lucru.

Spațiul Clienți este un instrument util pentru clienții Apa Nova București care permite, pe lângă diferite funcționalități de auto-administrare a contului, vizualizarea pe web a facturii Apa Nova București în format electronic.

Serviciul este gratuit, ușor de folosit și disponibil 24 de ore din 24, 7 zile din 7.