

## 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 APAVIL S.A. si Client cu privire la furnizarea serviciului Portal ("Serviciul")

1.2 Portalul este disponibil pentru clientii APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A., dupa momentul crearii contului.

1.4 Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii si sesizari privind serviciile APAVIL S.A.

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 Conditilor 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 APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. 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 în 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 APAVIL S.A.

In cazul in care, din motive independente de vointa APAVIL S.A., 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 APAVIL S.A.

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

## **2.DREPTURI SI OBLIGATII APAVIL S.A.**

2.1 APAVIL S.A. va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de catre Client in conditii de securitate si confidentialitate.

2.2 APAVIL S.A. 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, APAVIL S.A. isi rezerva dreptul de a limita, suspenda sau anula, fara preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

## **3. DREPTURI SI OBLIGATII CLIENT**

**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 APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A., in scris, orice modificare privind datele de identificare ale Clientului. In caz contrar APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. este suspendata, 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 încearca 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. APAVIL S.A. 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**

5.1 APAVIL S.A. furnizeaza Serviciul Clientului in mod gratuit.

5.2 APAVIL S.A. poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditiiile Generale. Atunci când se operează aceste modificări, APAVIL S.A. va pune la dispoziție o nouă 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, APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A.

Utilizarea serviciului Portal nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APAVIL S.A.. Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordata de APAVIL S.A. clientilor si nu este o obligatie.

Puteti plati on-line factura pentru serviciile APAVIL S.A., cu cardul dumneavoastra bancar de debit / credit valid si acceptat. APAVIL S.A. 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. APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. sunt furnizate de catre ....., entitate contractata de APAVIL S.A. 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 APAVIL S.A. 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.

Condițiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile APAVIL S.A. 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. APAVIL S.A. 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 În conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016, vă aducem la cunoștință următoarele:

- identitatea și datele de contact ale operatorului sunt: **APAVIL S.A.** cu sediul în Râmnicu Vâlcea, strada Carol 1, nr.3-5, județul Vâlcea, nr. telefon 0350-419526, 0250-739580 sau 0350-802161, fax 0350-419525 sau 0250-738903;

- datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor sunt : [dpo@apavil.ro](mailto:dpo@apavil.ro) ;

- prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal este necesară în vederea executării contractului de furnizare/prestare de servicii oferite de Apavil S.A. în care sunteți parte;

- categoriile de destinatari ai datelor cu caracter personal sunt: furnizorii de servicii privind procesarea plăților efectuate în sistem electronic de către clienții Apavil S.A., precum și autoritățile publice în vederea exercitării prerogativelor prevăzute de legislația în vigoare;

- datele dumneavoastră vor fi stocate în conformitate cu perioada de păstrare prevăzută în Nomenclatorul Arhivistic al Apavil S.A., aprobat conform Legii Arhivelor Naționale nr.16/1996;

- aveți dreptul de a solicita operatorului, în ceea ce privește datele dumneavoastră cu caracter personal, accesul la acestea, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau a dreptului de a vă opune prelucrării, precum și a dreptului la portabilitatea datelor;

- aveți dreptul de a depune plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, în conformitate cu legislația în vigoare;

- furnizarea datelor dumneavoastră cu caracter personal reprezintă o obligație necesară pentru executarea/încheierea contractului de furnizare/prestare de servicii oferite de Apavil S.A., refuzul de a le furniza făcând imposibilă executarea/încheierea contractului.