

Termeni și condiții generale de utilizare a Serviciului „Spațiu Clienți Online” – cont online

versiune aplicabilă începând cu **iunie 2025**

Părțile și obiectul contractului

1.1. Termenii și condițiile generale de utilizare a **Serviciului „Spațiul Clienți Online”** – cont online (denumite în continuare și **„Contractul”**) de mai jos au valoare contractuală între Apa Nova Ploiești S.R.L. și Client.

Apa Nova Ploiești S.R.L. (denumită în continuare **„Apa Nova”** sau **„Societatea”**) este o persoană juridică română, cu sediul social în Ploiești, Strada Bobâlna nr. 10, județul Prahova, având numărul de ordine în Registrul Comerțului J29/527/2000, C.I.F. RO 13102711, operatorul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul Ploiești.

Prin **Client** se înțelege **orice persoană fizică/juridică sau asociație de proprietari/locatari, care este titularul unuia sau mai multor contracte de furnizare/prestare servicii de alimentare cu apă și de canalizare încheiate cu Apa Nova.**

1.2. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea, de către Apa Nova către Client, a serviciului **„Spațiu clienți online”** – cont online (denumit în continuare **„Serviciul”**), în condițiile de mai jos.

1.3. Toți Clienții Apa Nova care desemnează un reprezentant în vederea reprezentării în operațiunile derulate cu Apa Nova prin intermediul Serviciului (pentru claritate, Clienților persoane juridice - instituții publice, autoritățile asociațiile de proprietari/locatari, societățile comerciale, persoanele juridice fără scop lucrativ etc. - le revine această obligație) vor fi considerați în mod automat și pe deplin angajați și vor răspunde în întregime, inclusiv din punct de vedere patrimonial, 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 va furniza Serviciul prin punerea sa la dispoziția Clientului la adresa de internet <https://www.apanova-ploiesti.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/prestate de Apa Nova (și anume serviciile de alimentare cu apă și/sau de preluare a apelor uzate și/sau pluviale prin rețeaua publică de canalizare), informații care includ, dar nu se rezumă la informații despre Client sau vizualizarea facturilor emise.

2.2. Apa Nova va pune la dispoziție Serviciul, numai la adresa de Internet <https://www.apanova-ploiesti.ro/> și numai Clientului Apa Nova.

2.3. Accesul la acest Serviciu este restricționat și se face numai prin intermediul unei adrese de e-mail și a unei parole unice, introdusă de Client în cadrul procesului de înregistrare, pentru utilizarea Serviciului. Pentru păstrarea mai sigură a datelor Clientului, **este necesară utilizarea unei parole de o complexitate mai mare (utilizând minimum 12 caractere printre care să se regăsească cel puțin o literă mare, o literă mică, o cifră și un caracter special)**, precum și schimbarea acesteia cu regularitate sau imediat dacă aveți bănuiala că parola dumneavoastră v-a fost compromisă.

2.4. Clientul va avea acces la Serviciu numai după acceptarea prealabilă, integrală și necondiționată, a termenilor și condițiilor conținute în acest document 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, prin utilizarea unui program de navigare pe Internet sau prin aplicația mobilă „Apa Nova”.

3. Drepturile și obligațiile Apa Nova

3.1. Apa Nova implementează măsuri tehnice și organizatorice pentru asigurarea confidențialității și securității tuturor informațiilor puse la dispoziția Clientului prin intermediul Serviciului. Pentru a proteja Serviciul "Cont Online" și a preveni incidentele de securitate sau fraudele pe contul dumneavoastră, analizăm traficul și activitatea din cadrul aplicației, precum și tentativele de atacuri cibernetice.

3.2. Dacă există suspiciuni cu privire la activități frauduloase pe contul dumneavoastră, vom lua măsuri de a preîntâmpina accesul neautorizat la contul dumneavoastră sau, după caz, de limitare a efectelor unor astfel de activități. Astfel de măsuri pot consta în, fără a se limita la: notificarea dumneavoastră cu privire la astfel de suspiciuni, resetarea parolelor de acces, suspendarea temporară sau definitivă a Serviciului.

3.3. Apa Nova 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.

3.4. Prin acceptarea termenilor și condițiilor de furnizare a Serviciului, Clientul recunoaște explicit și expres dreptul Apa Nova 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.

3.5. Apa Nova nu va fi răspunzătoare pentru:

(1) erori sau orice alte evenimente cauzate de rețeaua de internet, softurile sau echipamentele utilizate de Client;

(2) folosirea frauduloasă a rețelei de către Client, conform celor descrise la art. 4.3 de mai jos;

(3) orice acțiune directă sau indirectă, voită sau rezultată din neglijența Clientului prin care acesta transmite sau oferă acces unor terți la informațiile legate de contul său online (ex. parola de acces și denumire utilizator), la contractul său cu Apa Nova sau la datele sale personale.

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

3.7. Apa Nova poate decide oricând suspendarea, modificarea sau întreruperea punerii la dispoziție a Serviciului, cu efect imediat și fără un anunț prealabil:

(1) în scopul efectuării unor reparații sau lucrări de întreținere sau în scopul îmbunătățirii performanțelor Serviciului sau pentru un alt motiv, oricare ar fi acesta;

(2) în situația în care Clientul nu accesează Serviciul timp de 12 (douăsprezece) luni consecutive;

(3) atunci când există suspiciuni rezonabile sau când am identificat utilizări frauduloase ale Serviciului, fie de către Client, fie de către terți neautorizați (ex. încercări multiple de accesare fără succes, compromiterea parolelor de siguranță) .

4. Drepturile și obligațiile Clientului

4.1. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții, 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, contrară bunelor moravuri sau într-un scop abuziv sau în orice mod prin care ar putea produce daune sau crea elemente de risc

(inclusiv din punct de vedere reputațional) (i) Apa Nova, angajaților/colaboratorilor acesteia și/sau (ii) Clientului angajaților/colaboratorilor acesteia și/sau (iii) unei terțe persoane fizice 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 e-mail și parola proprii, chiar și în situația în care Serviciul nu este folosit de către Client ci de o altă persoană, folosind adresa de e-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 e-mail și a parolei asociate și se angajează că va notifica imediat Apa Nova dacă orice terță parte neautorizată, identificată sau neidentificată, 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 nicio altă persoană 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 furnizate/prestate de Apa Nova și că este autorizat 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. 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 nefiind răspunzător pentru erorile apărute.

4.9. 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 operațiuni este necesar mai mult timp, iar anumite instrucțiuni pot fi procesate în timpul programului de lucru. Clientul ia act de faptul că, după transmiterea unor instrucțiuni către Apa Nova, o nouă transmitere a unor instrucțiuni identice nu este posibilă până la soluționarea celor anterioare, indiferent de modul de soluționare.

4.10. 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 operațiunilor neautorizate sau prin acțiuni frauduloase. Pentru acest motiv, Clientul trebuie să își însușească și să respecte clauzele de securitate a accesului conținute în acest document.

4.11. Clientul va suporta/răspunde pentru toate costurile/cheltuielile pentru conectarea la pagina de internet a Apa Nova în vederea utilizării Serviciului.

4.12. Prezentul document poate fi tipărit fără nicio îngrădire, pentru lectură și poate fi găsit în permanență, într-o formă needitabilă, pe pagina de internet a Apa Nova. Versiunea tipărită nu poate prevala față de versiunea electronică aflată pe pagina de internet a Apa Nova.

4.13. Clientul poate avea acces la Serviciu 24h/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, din cauza 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.

4.14. Clientul va furniza pe parcursul utilizării Serviciului informațiile minim necesare pentru punerea la dispoziție a Serviciului - detalii suplimentare în *Nota de informare privind prelucrarea datelor* - document care este pus la dispoziția Clientului la momentul creării Contului Online. Clientul se obligă să comunice de îndată Apa Nova, 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 poate activa după reactualizarea contractului de furnizare și prestare servicii. Aceste modificări devin opozabile Apa Nova de la data comunicării, în condiții care asigură autenticitatea și integritatea acestora. În caz contrar Apa Nova nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor neactualizate de Client și nu va activa contul online decât după reactualizarea datelor.

4.15. Clientul înțelege și este de acord că, având în vedere că Serviciul este gestionat prin sisteme informatice care pot genera situații care nu sunt sub controlul Apa Nova, informațiile afișate prin intermediul Serviciului sunt prezentate de către sistemul informatic cu titlu informativ și provizoriu.

4.16. 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 ce îi este comunicată conform opțiunilor de comunicare alese de Client în cuprinsul sau pe parcursul derulării contractului de furnizare/prestare servicii de alimentare cu apă și de canalizare încheiat cu Apa Nova.**

4.17. Pentru orice întrebări legate de acest Serviciu, Clientul poate apela consultanții Apa Nova:

- telefonic, non stop, la numerele de telefon 0800 800 923 sau 0244 407 630
- online, prin formularul de contact sau
- personal, la sediul din Ploiești, Str. Bobâlna nr. 10, program: luni - vineri: 08:00 - 16:00.

4.18. Clientul, persoană juridică, are obligația, atunci când Serviciul este utilizat în numele Clientului de o altă persoană decât reprezentantul legal, de a împuternici o persoană, numită Reprezentant, care să reprezinte cu puteri depline pe Client în relația cu Apa Nova 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.

4.19. Clientul ia act de faptul că accesul la anumite funcțiuni ale Serviciului poate fi restricționat pe toată durata în care furnizarea către Client a tuturor sau a unei părți din serviciile Apa Nova este suspendată, indiferent de cauza suspendării.

5. Securitatea

5.1. Serviciul ce formează obiectul acestui document este furnizat prin intermediul unui sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului, prin folosirea unei adrese de e-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 Apa Nova, sau de Reprezentant, sau accesarea sistemului informatic în orice alt mod, prin înlăturarea neautorizată a restricțiilor de acces, precum și utilizarea sistemului cu depășirea limitelor autorizării, se pedepsește conform legislației române în vigoare. 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 Serviciului “Cont Online”

6.1. Apa Nova oferă gratuit Serviciul Clientului.

7. Ștergerea și inactivarea contului de către Apa Nova

7.1. Apa Nova poate inactiva contul Clientului, cu efect imediat și fără anunț prealabil, în plus față de situațiile menționate la alte articole din prezentul document și următoarele cazuri:

- (1) Clientul a cedat unui terț datele sale de acces la Servicii sau alte informații confidențiale furnizate de Apa Nova;
- (2) Clientul folosește Serviciul în mod abuziv, după cum este stipulat la art. 4;

(3) Clientul nu își respectă obligațiile prevăzute în sarcina sa prin prezentul document;

(4) În toate cazurile în care încetează furnizarea serviciilor Apa Nova către Client, conform contractului de furnizare/prestare servicii de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între Apa Nova și Client.

7.2. Pentru reluarea furnizării Serviciului, este necesară, pe lângă respectarea celorlalte condiții menționate în prezentul document, crearea de către Client a unui alt cont online.

7.3. Clientul poate șterge contul oricând, cu efect imediat și fără anunț prealabil. Pentru claritate, Clientul rămâne răspunzător pentru modul în care a înțeles să utilizeze Serviciul și să repare orice prejudicii cauzate chiar dacă înțelege să șteargă contul în conformitate cu prezentul articol. De asemenea, ștergerea contului nu produce niciun fel de efecte cu privire la relația contractuală dintre Client și Apa Nova în baza contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

8. Forța Majoră

8.1. Forța majoră înlătură răspunderea părții care o invocă. Forța majoră va fi considerată ca fiind un eveniment imprevizibil și insurmontabil pentru una din părți și apărut după acceptarea termenilor și condițiilor din prezentul document. Un astfel de eveniment poate fi, de exemplu: război, întreruperea alimentării cu energie, incendiu, furtună sau alte fenomene, defectarea cablurilor/ antenelor/ altor echipamente 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 își rezervă dreptul de a modifica oricând prevederile prezentului document, iar folosirea în continuare a Serviciului reprezintă acceptarea tuturor modificărilor aduse acestuia.

10. Răspunderea

10.1. Clientul va răspunde pentru orice daune, directe sau indirecte, prevăzute sau neprevăzute la odată cu acceptarea acestui document, aduse Apa Nova din cauza intenției, neglijenței sau imprudenței Clientului sau Reprezentantului Clientului, folosirii frauduloase a Serviciului, nerespectării obligațiilor asumate prin acceptarea termenilor și condițiilor din cuprinsul prezentului document sau a săvârșirii altor fapte de natură a produce prejudicii.

10.2. Apa Nova nu poate fi făcută răspunzătoare, nici într-un caz, pentru daunele, directe sau indirecte, cauzate Clientului de nefuncționarea sau funcționarea necorespunzătoare a Serviciului.

11. Încetare

11.1. Prezentul document produce efecte până la dezactivarea automată, conform art. 11.2 sau ștergerea contului Clientului de către Client.

11.2 Dezactivarea automată. Apa Nova păstrează Contul Online atât timp cât Clientul folosește în mod activ acest serviciu. Dezactivarea Contului Online se va face automat după 12 luni de inactivitate (nicio accesare sau operațiune în Contul Online), cu notificarea Clientului în prealabil. Vă vom notifica la împlinirea termenului de 12 luni de inactivitate cu solicitarea de a accesa Contul Online, în caz contrar Contul Online va fi dezactivat automat. Contul Online se poate reactiva oricând, reluând procesul de înregistrare.

12. Prevederi finale

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

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

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

12.4. Serviciul este destinat tuturor clienților Apa Nova, fie că sunt persoane fizice, juridice sau asociații de proprietari/locatari.

12.5. Acest document se completează cu *“Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în contul online”*.