1. APLICABILITATE SI DESCRIEREA SERVICIULUI

1.1 Acesti Termeni, Conditii Generale si Politici de utilizare a serviciilor de Internet afisate pe Pagina web reglementeaza relatia comerciala dintre APASERV SATU MARE S.A. si Client cu privire la furnizarea serviciului Portal ("Serviciul")
1.2 Portalul este disponibil pentru clientii APASERV SATU MARE 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 APASERV SATU MARE S.A., dupa momentul crearii contului.
1.4 Clientul are posibilitatea de a trimite prin intermediul portalului sugestii si sesizari privind serviciile COMPANIEI DE APA
1.5 Accesul la portal este restrictionat si se face numai prin intermediul unui nume de utilizator (adresa de email) si al unei parole alese de Client in cadrul procesului de inregistrare.
1.6 Accesul la portal este conditionat de inregistrarea prealabila si de acceptarea Termenilor si Conditiilor 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 ale acestuia. 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 APASERV SATU MARE 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 Portalului, renunta la primirea facturilor fiscale emise de catre APASERV SATU MARE 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 APASERV SATU MARE 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 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
In cazul in care, din motive independente de vointa APASERV SATU MARE S.A., site-ul Portal nu este functional, sau Clientul nu acceseaza sau nu poate accesa site -ul, 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 APASERV SATU MARE S.A. .
Primirea facturii prin intermediul Portalului nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar.

2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE APASERV SATU MARE S.A.

2.1 APASERV SATU MARE S.A. va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de catre Client in conditii de securitate si confidentialitate.
2.2 APASERV SATU MARE S.A. poate oricand suspenda sau intrerupe furnizarea Serviciului, cu efect imediat si fara un anunt prealabil, in scopul efectuarii unor reparatii, 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, APASERV SATU MARE S.A. isi rezerva dreptul de a limita, suspenda sau anula, fara preaviz, accesul Clientului la Serviciu.

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI

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 direct raspunzator pentru orice daune suferite de acesta, care au fost cauzate prin nerespectarea de catre Client a obligatiilor prevazute in Termenii si Conditiile Generale de utilizare.
3.2 Clientul are obligatia de a pastra confidentialitatea Datelor sale 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 APASERV SATU MARE 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 APASERV SATU MARE S.A., in scris, orice modificare privind datele de identificare ale acestuia. In caz contrar, APASERV SATU MARE S.A. nu isi asuma raspunderea pentru datele neactualizate de Client.
3.4 Clientul intelege ca accesul la anumite functiuni ale Serviciului pot fi restrictionate pe toata durata in care furnizarea catre Client a tuturor sau a unei parti din serviciile APASERV SATU MARE S.A. sunt suspendate, 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 incearca 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. APASERV SATU MARE S.A. nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei Clienutului privind securitatea si confidentialitatea contului si parolei sale.

5. PLATA ONLINE, MODIFICAREA TERMENILOR SI CONDITIILOR GENERALE DE UTILIZARE

5.1 APASERV SATU MARE S.A. furnizeaza Serviciul Clientului in mod gratuit.
5.2 APASERV SATU MARE S.A. poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditiile Generale. Atunci cand se opereaza aceste modificari, APASERV SATU MARE S.A. va pune la dispozitie o noua versiune a Termenilor si Conditiilor 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 Conditiile Generale, APASERV SATU MARE S.A. va considera utilizarea in continuare a Serviciilor de catre Client ca o acceptare a Termenilor si Conditiilor Generale modificati.
5.4 Plata on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APASERV SATU MARE S.A.
Utilizarea serviciului Portal nu impune obligativitatea platii on-line cu card bancar a facturii pentru serviciile APASERV SATU MARE S.A. . Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordata de APASERV SATU MARE S.A. clientilor, nu o obligatie.
Puteti plati on-line factura pentru serviciile APASERV SATU MARE S.A. , cu cardul dumneavoastra bancar de debit / credit valid si acceptat. APASERV SATU MARE 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.
APASERV SATU MARE 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 APASERV SATU MARE S.A. sunt furnizate de catre Banca Transilvania, entitate contractata de APASERV SATU MARE S.A. pentru incasarea facturilor , facilitand platile ordonatate 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 APASERV SATU MARE 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 inregistrata la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii 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.
Conditiile privind plata on-line a facturii pentru serviciile APASERV SATU MARE S.A. prevaleaza asupra celorlalte dispozitii contrare din Termenii si Conditiile Generale.
Plata on-line a facturii pentru serviciile de utilitati apa-canal, efectuate cu carduri bancare potrivit acestor termeni și conditii, se considera efectuata dupa intrarea sumei achitate în conturile APASERV SATU MARE S.A. Decontarea platii, prin procesatorul de plati se efectueaza de obicei în trei (3) zile lucratoare. Clientul, la efectuarea platii, va tine cont de termenul necesar pentru decontarea platii, de trei zile lucratoare.

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. APASERV SATU MARE 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.