



1. APLICABILITATEA SI DESCRIEREA SERVICIULUI PORTAL

1.1 Acesti Termeni si Conditii Generale precum si Politica de Utilizare a Serviciilor de Internet, afisate pe pagina web a companiei, reglementeaza relatia comerciala dintre **SC VITAL SA**, denumita in continuare **COMPANIA** si **CLIENT** cu privire la furnizarea Serviciului Portal , denumit in continuare **Serviciul**.

1.2 Serviciul este disponibil pentru toti clientii COMPANIEI care au incheiat un contract de furnizare de servicii de apa si canalizare.

1.3 Serviciul permite vizualizarea de catre CLIENT a facturilor fiscale, in format PDF, emise pentru serviciile de alimentare cu apa si canalizare prestate de COMPANIE, dupa crearea contului de utilizator.

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

1.5 Accesul la Serviciu 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 Serviciu 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 va intelege ca mai multi clienti conectati simultan la Serviciu pot determina scaderea vitezei de raspuns a Serviciului.

1.9 Inregistrarea utilizatorului pe site-ul Serviciului nu presupune in mod automat primirea facturilor prin mijloace electronice, respectiv prin intermediul Serviciului. Asa cum se mentioneaza mai jos, clientii primesc facturile, exclusiv prin mijloace electronice, numai in situatia in care si-au exprimat acordul in acest sens. Prevederile de mai jos sunt aplicabile CLIENTILOR care si-au dat acordul pentru transmiterea prin mijloace electronice si mai precis, prin intermediul Serviciului, a facturilor fiscale aferente serviciilor furnizate / prestate. 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 Serviciului, renunta de bunavoie la primirea facturilor fiscale, emise de COMPANIE, in format tiparit. CLIENTUL care a optat pentru factura transmisa prin e-mail, renuntand la factura tiparita, poate opta in orice moment pentru a primi din nou factura tiparita, fara a achita un tarif suplimentar.

In acest scop, CLIENTUL va transmite catre COMPANIE o cerere folosind sectiunea "Contact" din Serviciu, prin care va solicita acest lucru. Cererea se va considera ca solutionata la data primirii raspunsului de la serviciul Relatii cu publicul, prin intermediul aceleiasi sectiuni "Contact".

1.10 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 tiparit, pe hartie si arhivata la sediul COMPANIEI.

1.11 In cazul in care, din motive independente de vointa COMPANIEI, site-ul Serviciului nu este functional, sau CLIENTUL nu acceseaza sau nu poate accesa site-ul COMPANIEI, 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 COMPANIA.

1.12 Primirea facturii prin intermediul Serviciului nu impune obligativitatea platii on-line, cu card bancar.

2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE COMPANIEI

2.1 COMPANIA va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea Serviciului de catre CLIENT in conditii de securitate si confidentialitate.

2.2 COMPANIA 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, COMPANIA 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 raspunzator fata de COMPANIE 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 COMPANIA 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 COMPANIEI, in scris, orice modificare privind datele de identificare ale CLIENTULUI. In caz contrar COMPANIA 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 in care furnizarea catre CLIENT a tuturor serviciilor sau a unei parti din serviciile COMPANIEI 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 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. COMPANIA nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei CLIENTULUI privind securitatea si confidentialitatea contului si parolei sale.

5. MODIFICAREA TERMENILOR SI CONDITIILOR GENERALE SI PLATA ONLINE

5.1 COMPANIA furnizeaza Serviciul CLIENTULUI in mod gratuit.

5.2 COMPANIA poate modifica unilateral, oricand, Termenii si Conditiiile Generale. Atunci cand se opereaza aceste modificari, COMPANIA va pune la dispozitie CLIENTULUI o noua versiune a Termenilor si Conditiiilor Generale pe pagina sa de web.

5.3 CLIENTUL a luat la cunostinta si accepta faptul ca, daca utilizeaza Serviciul dupa data la care s-au schimbat Termenii si Conditiiile Generale, COMPANIA va considera utilizarea in continuare a Serviciului de catre CLIENT ca o acceptare a Termenilor si Conditiiilor Generale, modificate.

5.4 Plata on-line cu card bancar a facturilor pentru serviciile COMPANIEI

Utilizarea Serviciului nu impune obligativitatea platii on-line, cu card bancar, a facturilor pentru Serviciile COMPANIEI. Plata on-line cu card bancar este o facilitate acordata de COMPANIE clientilor sai si nu este o obligatie. Puteti plati on-line facturile pentru serviciile COMPANIEI, cu cardul dumneavoastra bancar de debit/credit valid si acceptat. COMPANIA accepta pentru plata on-line a facturilor urmatoarele tipuri de carduri de debit / credit: 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 facturile cu un astfel de card, veti fi asistat de sistemul de plati on-line, fiind necesar sa completati intr-un formular datele despre cardul dumneavoastra pe care il veti folosi 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.

COMPANIA 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 facturilor, unele din datele pe care dumneavoastra le-ati furnizat pentru accesul la Serviciu, este important ca aceste date sa fie corecte si actualizate.

Solutiile de plata on-line folosite pentru plata facturilor COMPANIEI sunt furnizate de catre Europayments Services, entitate contractata de COMPANIE pentru incasarea facturilor, facilitand platile ordonate de catre CLIENT on-line, prin intermediul cardului bancar.

Pentru platile on-line cu carduri de credit/debit emise sub sigla Visa si MasterCard este folosit sistemul "3-D Secure" elaborat pentru a 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 facturilor, conform acestor termeni si conditii, nu este stocat, la niciun moment de timp, pe serverele COMPANIEI 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 unor terte persoane, si/sau sa fie folosite abuziv de catre terte persoane. In vederea eliminarii acestui risc, procesatorul garanteaza securitatea sistemelor informatice fiind certificat de catre organismele internationale in domeniu PCI DSS Level 1 si inregistrat 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 facturilor pentru serviciile de utilitati apa-canal, efectuate cu carduri bancare potrivit acestor termeni si conditii, nu se percepe comision.

Conditiiile privind plata on-line a facturilor pentru serviciile COMPANIEI prevaleaza asupra celorlalte dispozitii contrare din Termenii si Conditiiile 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 COMPANIA 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 Informatia va fi prelucrata de catre COMPANIE in conformitate cu prevederile Legilor nr. 506/2004 si 677/2001, urmand a fi utilizata:

a) in scopul furnizarii Serviciului si a serviciilor de comunicatii electronice, incluzand procesarea comenzilor sau cererilor clientului, facturarea, recuperarea debitelor / creantelor, fie direct de catre COMPANIE, fie prin intermediul unor terti, solutionarea cererilor si a reclamatiiilor;

b) in scopul prevenirii/depistarii fraudelor;

- c) pentru crearea unei baze de date cuprinzand datele cu caracter personal ale clientilor rau platnici, pentru utilizarea acestora in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice, precum si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea informatii, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate (precum bancile);
- d) in scopul incasarii valorii Serviciilor prin intermediul unor terti;
- f) pentru furnizarea de servicii cu valoare adaugata;
- g) in scopurile mentionate in formularul de inregistrare si in orice alte modalitati permise de lege;

7.2 COMPANIA are dreptul de a dezvalui Informatia:

- a) furnizorilor de servicii de comunicatii electronice si institutiilor mentionate la art. 7.1. lit.c);
- b) unor terte persoane imputernicite pentru recuperarea creantelor COMPANIEI. Aceste societati vor putea dezvalui informatia persoanelor mentionate la art. 7.1.lit.c) pentru a preveni prejudicierea acestora din urma;
- c) unor terte persoane desemnate / imputernicite de COMPANIE sa comercializeze pentru si/sau in numele COMPANIEI , serviciile COMPANIEI;
- d) unor terte persoane desemnate / imputernicite / autorizate de COMPANIE sa incaseze contravaloarea facturilor aferente serviciilor de comunicatii electronice furnizate de catre COMPANIE;
- e) partenerilor contractuali ai COMPANIEI si auditorilor acestora;
- f) unor terti cesionari ai creantelor COMPANIEI;
- g) altor persoane, in conditiile legii.

7.3 Prelucrarea datelor personale ale CLIENTULUI. CLIENTUL are urmatoarele drepturi:

- a) de acces si interventie la datele personale;
- b) de opozitie justificata la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale;
- c) de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001.

CLIENTUL are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, ca datele sale personale sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, CLIENTULI va inainta catre COMPANIE o cerere scrisa, datata si semnata.

COMPANIA va comunica masurile adoptate / informatiile solicitate in termen de 15 zile de la data primirii cererii.