

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

Părțile și obiectul contractului

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

Apa Nova București S.A. (denumită în continuare „**Apa Nova**” sau „**Societatea**”) este o persoană juridică română, cu sediul social în București, Strada Tunari nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, etajele 6-9, sector 2, având numărul de ordine în Registrul Comerțului J40/9006/1999, C.I.F. RO 12276949, operatorul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București.

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 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/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 www.apanovabucuresti.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, 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 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 toate măsurile necesare în vederea respectării confidențialității tuturor informațiilor puse la dispoziția Clientului, prin intermediul Serviciului și nu va fi, nici într-un caz, răspunzătoare pentru nerespectarea vreunei obligații de confidențialitate în ceea ce privește informațiile pe care Clientului le-a dezvăluit terților. De asemenea, Apa Nova nu răspunde pentru securitatea comunicațiilor și pentru integritatea informațiilor ce tranzitează rețeaua Internet.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Apa Nova nu va fi răspunzătoare pentru:

(1) erori generate de software, căderi de rețea, alterarea și/ sau de-securizarea informațiilor care tranzitează alte sisteme decât cele ale Apa Nova sau cauzate de căderi de rețele ale oricărui alt terț;

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

(3) alte situații similare cu cele de mai sus și de care Apa Nova nu este responsabilă.

3.5. Apa Nova va depune toate eforturile pentru a asigura securitatea specifică Serviciului.

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 consecutiv.

3.8. În caz de folosire abuzivă sau neautorizată a acestui Serviciu, Apa Nova își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula, cu efect imediat și fără un anunț prealabil, accesul Clientului la Serviciu.

4. Drepturile și obligațiile Clientului

4.1. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții, Clientul se angajează că va folosi Serviciul potrivit destinației și funcțiilor 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, chiar dacă acestea nu s-au materializat însă au produs pierderile menționate. 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 lecturare 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, și nu poate fi utilizată ca mijloc de probă în niciun fel de demers.

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. 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 021 207 77 77 sau *7777

- online, prin formularul de contact sau

- personal, la sediul din str. Tunari, nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, parter, sector 2, București, program de funcționare: luni – vineri între orele 08:00 - 17:00.

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

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 ștergă 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. Durata Contractului

11.1. Prezentul document produce efecte până la inactivarea sau ștergerea contului Clientului.

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 București. 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"

Anexa nr. 1 - Prelucrarea datelor cu caracter personal în contul online

- 1. Angajamentul nostru privind protecția datelor.** Implementăm măsuri tehnice și organizatorice pentru a vă prelucra datele cu caracter personal respectând prevederile Regulamentul (UE) 2016/679 ("**GDPR**"). Scopul "**Notei de informare**" este acela de a vă oferi toate informațiile relevante cu privire la prelucrările de date cu caracter personal realizate cu ocazia utilizării serviciului Apa Nova denumit "**Cont Online**" - fie prin site-ul nostru web (<https://www.apanovabucuresti.ro/>), fie prin aplicația mobilă disponibilă pentru telefonul mobil.
- 2. Cine este operatorul datelor tale?** Apa Nova București S.A., o companie a grupului Veolia, înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J40/9006/1999, cod unic de înregistrare 12276949, având următoarele date de contact: București, str. Tunari, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, etajele 6-9, sectorul 2, cod poștal 020528 ("**Noi**", "**Operatorul**" sau "**Apa Nova**"). Puteți contacta direct **Responsabilul cu Protecția Datelor** ("**DPO**") la: ro.anb.dpo@veolia.com
- 3. Cui se adresează această Notă de informare?** Persoanelor fizice care dețin un Cont Online Apa Nova ("**Dumneavoastră**").

Contul Online este un serviciu Apa Nova dedicat persoanelor fizice cu vârstă de peste 18 ani, asociațiilor de proprietari, agenților economici sau instituțiilor publice care dețin un contract de servicii de apă și de canalizare cu Apa Nova. Utilizatorii de tipul agenți economici, instituții publice, asociații de proprietari sau asociații de locatari vor utiliza contul online prin intermediul unei persoane fizice - un reprezentant care va fi împuternicit de către aceștia pentru a-i reprezenta în toate operațiunile derulate cu Apa Nova București prin intermediul contului online.

Totodată, serviciul Cont Online Apa Nova poate fi utilizat și de persoanele fizice care nu dețin un contract de servicii de apă și canalizare cu Apa Nova pentru a afla informații cu caracter general ca de exemplu: informații legate de avarii la a rețeaua de apă și canalizare, informații legate de calitatea apei.

- 4. Ce date prelucrăm?** Prin Contul Online prelucrăm: a) date furnizate direct de la dumneavoastră atunci când vă înregistrați (cod client, adresă de e-mail și număr de telefon, opțiuni de comunicare) sau când realizați plăți (contul bancar și titularul contului bancar); b) datele generate de sistemele noastre (istoric facturi și plăți, locul de consum); c) date colectate de cookies și d) date despre activitatea în Contul Online (date despre dispozitivul folosit, informații legate de activitatea în cont: când vă logați sau vă delogați, plăți, modificări date, ștergere cont).
- 5. Care sunt temeiurile și scopurile prelucrării?** 5.1 Încheierea și executarea unui contract pentru scopul de: a) înregistrare și utilizarea Contului Online; b) Efectuarea de plăți din Contul Online 5.2 **Interesul legitim** pentru: I) rezolvarea reclamațiilor legate de utilizarea Contului Online II) îmbunătățirea serviciilor și sondaje de opinie.

Temei de prelucrare	Descrierea Scopului
Încheierea și executarea unui contract	Înregistrarea și utilizarea Contului Online Procesul de înregistrare: Pentru procesul de înregistrare a Contului Online vom prelucra un set minim de date personale, respectiv: nume, prenume, cod client, adresa de e-mail, numar de telefon, numărul ultimei facturi emise, număr de contract. În scopul evitării fraudelor și accesului terților neautorizați, pentru autentificare este

	<p>necesar să vă confirmați solicitarea de înregistrare printr-un link primit pe adresa de e-mail declarată.</p> <p>Procesul de utilizare a Contului Online: Fiind un Cont Online asociat contractului de servicii de apă și canalizare dintre Noi și Dumneavoastră, în Contul Online veți vizualiza următoarele date cu caracter personal importate automat, din sistemele noastre, după înregistrarea cu succes: istoric facturi, istoric de plată, datele de contact (nume, prenume titular), loc de consum și istoric de consum apă.</p> <p>Aceste date sunt importate automat din sistemele noastre sau sunt furnizate de dvs.</p>
Încheierea și executarea unui contract	<p>Realizarea de plăți și preîntâmpinarea fraudelor de plată</p> <p>Procesul de plată al facturilor Apa Nova presupune prelucrarea unui set minim de date necesare pentru operațiunile de plată: suma de plată, numărul de card, titularul cardului bancar. Plată este realizată prin intermediul integratorului de plăți care are rolul de a asigura funcționalitatea tehnică a acestui proces în condițiile de securitate impuse de legislația în domeniu.</p> <p>Integratorul de plăți va prelucra și el aceste date în calitate de operator de date. Vă recomandăm să consultați <i>Politica de Confidențialitate</i> a integratorului de plată anterior realizării oricăror operațiuni de plată.</p>
Interesul legitim	<p>Asigurarea securității cibernetice a Contului Online și preîntâmpinarea fraudelor</p> <p>Considerăm că avem atât interesul legitim cât și o obligație față de dvs. și ceilalți clienți ai Apa Nova de a lua toate măsurile tehnice în scopul de: a) a asigura securitatea cibernetică a Contului Online precum și b) a preîntâmpina și gestiona fraude de orice natură asupra Contului Online și datelor conținute de acesta.</p> <p>În acest scop, vă vom transmite mesaje de actualizare a datelor dumneavoastră din cont sau de schimbare de parolelor de acces și vom analiza loggurile de acces atunci când există suspiciuni de fraudă sau reclamații în acest sens.</p>
Interesul legitim	<p>Gestionarea sesizărilor sau altor solicitări primite din partea Dvs.</p> <p>Considerăm că avem un interes legitim de a răspunde solicitărilor sau întrebărilor adresate de dumneavoastră prin diferitele canale de contact existente. Este posibil ca, în scopul furnizării unui răspuns corect și complet, să fie necesare date cu caracter personal legate de Contul Online, ca de exemplu: datele cu care v-ați înregistrat Contul Online, ultima utilizare a contului, tipul de dispozitiv, plățile realizate prin Contul Online etc</p>
Interesul legitim	<p>Îmbunătățirea serviciilor, sistemelor și proceselor interne</p> <p>Considerăm că avem un interes legitim de a cunoaște modul în care utilizatorii Contului Online interacționează cu acest serviciu, cât și cu alte servicii furnizate de Apa Nova București, gradul de satisfacție față de serviciile noastre precum și sugestiile acestora de îmbunătățire. De aceea, realizăm anual sondaje de opinie și audituri ale proceselor noastre, fie prin intermediul angajaților noștri, fie cu ajutorul unor parteneri contractuali specializați în furnizarea unor astfel de servicii.</p>

	În aceste activități, prelucrăm date minim necesare pentru atingerea scopurilor de mai sus (ex. clientul deține sau nu un cont online).
Interesul legitim	Apărarea drepturilor noastre în relațiile cu terți, inclusiv autoritățile statului Considerăm că avem un interes legitim să ne apărăm interesele noastre în instanța sau să gestionăm investigațiile derulate de unele autorități și instituții ale statului. Aceste activități pot presupune colaborarea și transmiterea de date către avocații și colaboratorii care ne reprezintă, părțile din dosar, mediatori, experți, instanțele de judecată.
Obligația legală	Furnizarea de informații la solicitarea unor autorități și/sau instituții ale statului Autoritățile și/sau instituțiile statului (Consiliul Concurenței, ANSPDCP, Oficiile pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea de Mediu, Inspectoratul de Stat în Construcții, Administrația Națională Apele Române, poliție, parchet etc.), în condițiile stabilite de legislația în vigoare, sunt îndreptățite să ne solicite anumite informații și date pentru îndeplinirea funcțiilor pe care le îndeplinesc. În aceste situații, Noi suntem obligați să le punem la dispoziție toate informațiile solicitate.

6. Care este termenul de păstrare a Contului Online și a altor date? Păstrăm Contul Online atât timp cât timp **folosiți în mod activ acest serviciu**. Dezactivarea Contului Online se va face automat dacă, în urma notificărilor noastre, nu veți realiza nicio acțiune în Contul Online (ex. Accesare, plăți) pe o perioadă de 12 luni. După ștergerea Contului Online, datele importate din sau în sistemele noastre (facturi, plăți, cod client, date de identificare etc) rămân în sistemele din care au fost importate.

Motivul pentru care implementăm un proces de ștergere automată a Contului Online este strâns legat de obligațiile impuse de GDPR de păstrare a unui volum minim de date despre clienții noștri și doar până la îndeplinirea scopurilor pentru care datele au fost colectate - în cazul de față scopul principal fiind acela de administrare online a unor operațiuni legate de contractul de servicii de apă și canalizare dintre dvs. și Apa Nova. Faptul că dumneavoastră nu mai utilizați o perioadă îndelungată (12 luni) Contul Online, ne îndreptățește să luăm măsuri de ștergere și minimizare.

Contul Online se poate reactiva oricând, reluând procesul de înregistrare.

Dezactivarea Contului Online poate fi realizată și de către dumneavoastră, prin intermediul serviciului de Relații cu Clienții - prin apel telefonic la numărul 021 207 77 77, prin e-mail la adresa relatii.clienti@apanovabucuresti.ro, prin prezență fizică la sediul din București, str. Tunari nr. 60A, Clădirea Ștefan cel Mare, parter, sectorul 2, cod poștal 020528.

Alte perioade de retenție găsiți mai jos:

Tip date	Termen de retenție
Date legate de Contul Online	Până la dezactivarea Contului Online (în mod automat sau la solicitarea dumneavoastră).
Numărul contului bancar și titularul	Păstrate în sistemele PayU conform politicilor sale interne

cardului bancar utilizat pentru plăți	
Date legate de activitatea online (dispozitiv utilizat, data și ora la care a fost accesat Contul Online)	60 zile
Datele colectate prin cookies	Conform Notei de informare privind Cookies

După expirarea termenului de retenție, datele sunt șterse, anonimizate sau transformate în date statistice.

7. Unde ținem datele din Contul Online? Sistemele noastre din România.

8. Care sunt categoriile de destinatari ai datelor dumneavoastră? Partajăm datele dumneavoastră din Contul Online cu partenerii noștri contractuali (persoane împuternicite sau operatori) care: a) au un rol în implementarea sau furnizarea activităților pe care le puteți realiza în Contul Online; sau b) ne ajută să ne îndeplinim scopurile de prelucrare. Totodată, furnizăm datele și la solicitările legale ale autorităților / instituțiilor de stat.

→ Mai multe detalii

Categorie de destinatar	Rol conform GDPR	Detalii
Furnizori de servicii IT	Persoane Împuternicite	Contul Online este un serviciu administrat de Noi împreună cu partenerul nostru Tribal Tribal Worldwide România cu sediul în strada Praga nr. 3, București, România, societate care are rolul de persoană împuternicită conform GDPR și care realizează activități de suport, mentenanță și dezvoltare pentru Contul Online.
Integratorul de plăți online	Operator de date	Funcția de plată a facturilor este asigurată de integratorul de plăți PayU. Această companie are rolul de Operator de date atunci când vă prelucrează datele, motiv pentru care vă recomandăm să consultați Nota de informare a acestui furnizor pe https://romania.payu.com/principiile-de-confidentialitate/
Autorități, instituții ale statului, instanțe de judecată	Operatori de date	Partajăm datele dumneavoastră cu aceste categorii de destinatari atunci când primim solicitări întemeiate de furnizare de date.
Avocați, colaboratori, mediatori,	Operatori de date	Partajăm datele dumneavoastră cu aceste categorii de destinatari când ne apărăm interesele noastre în relațiile cu terții (ex. Litigii, recuperarea creanțelor, investigații).
Societăți de audit și consultanță în afaceri	Operatori de date	Partajăm datele dumneavoastră cu aceste categorii de destinatari atunci când derulăm audituri, controale și investigații de conformitate care au ca scop verificarea proceselor noastre de business, serviciilor pe care le oferim precum și securitatea

		tehnică a Contului Online și a altor sisteme și aplicații conexe pe care le utilizăm noi sau partenerii noștri contractuali.
Furnizori de servicii de cercetare de piață	Persoane Împuternicite	Partajăm datele dumneavoastră cu aceste categorii de destinatari atunci când realizăm sondaje de opinie cu privire la serviciile noastre.

9. Ce drepturi aveți conform GDPR? Aveți următoarele drepturi: a) acces, b) rectificare, c) ștergere; d) de a vă retrage consimțământul, e) restricționare, f) portabilitate, g) opoziție, h) de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată; i) dreptul de a depune o plângere la ANSPDCP.

Explicațiile de mai jos au în vedere prevederile GDPR precum și temeiurile pe care ne bazăm atunci când prelucrăm date personale în Contul Online.

Dreptul dumneavoastră	Temeiul de prelucrare a datelor dvs.	Explicații și consecințe
Acces	Orice temei de prelucrare	Vă vom furniza o copie a datelor cu caracter personal care fac obiectul prelucrării
Rectificare	Orice temei de prelucrare	În baza solicitării transmise și a documentelor justificative, vă vom modifica sau completa datele inexacte pe care le deținem despre dumneavoastră.
<ul style="list-style-type: none"> • Opoziție • Ștergere (dreptul de a fi uitat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interes Legitim • Consimțământ 	<ul style="list-style-type: none"> • În cazul în care temeiul de prelucrare este interesul nostru legitim, vom analiza solicitarea dumneavoastră, iar în cazul în care motivele și interesele dumneavoastră prevalează față de interesele noastre, vom da curs cererii de opoziție și/sau ștergere a datelor, după cum este cazul. • Atunci când temeiul de prelucrare este consimțământul, vom da curs cererii de opoziție și/sau ștergere a datelor, fără să fie necesar să vă justificați motivul. • Totodată, vom da curs unei cereri de ștergere a datelor în toate cazurile în care: a) datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau nu mai avem un scop de prelucrare a datelor sau b) datele au fost prelucrate ilegal sau c) avem o obligație legală care impune ștergerea datelor.
	Obligație legală	Nu putem da curs unei astfel de solicitări, cererea de opoziție și/sau ștergere va fi refuzată.
	Executarea contractului	Nu putem să vă oferim anumite funcționalități esențiale ale serviciului Cont Online fără prelucrarea unor anumite date (ex. Date de înregistrare, cod client, etc).

		Astfel că, o cerere de opoziție și/sau ștergere a datelor poate implica dezactivarea Contului Online.
Retragerea consimțământului	Consimțământ	Vom înceta prelucrările de date bazate pe consimțământ.
Restricționare	<p>Conform GDPR, vom da curs unei cereri de restricționare atunci când:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ați depus o cerere de rectificare și noi verificăm acuratețea datelor dumneavoastră; sau • prelucrarea este ilegală, dar nu doriți ca datele să fie șterse; sau • datele dumneavoastră nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate, însă aveți nevoie de ele pentru a constata, a exercita sau a apăra un drept în instanță; sau • v-ați exercitat dreptul de a vă opune, iar noi facem verificări asupra cererii. 	
Portabilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Consimțământ • Executar ea contractului 	În limita capabilităților noastre tehnice, aveți dreptul de a primi datele legate de Contul Online într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat cât și dreptul ca Noi să transmitem aceste date către alt operator de date, la solicitarea dumneavoastră.
	<ul style="list-style-type: none"> • Alt temei de prelucrare (ex. Interes legitim sau obligație legală) 	Conform GDPR, cererea de portabilitate se aplică doar pentru prelucrările bazate pe Consimțământ și Executarea Contractului. Pentru orice alte temeuri de prelucrare, vom refuza cererea de portabilitate a datelor dumneavoastră către alt operator.
Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată	Nu există decizii bazate exclusiv pe prelucrări automate de date în Contul Online care să vă afecteze din punct de vedere juridic, financiar sau de altă natură. Astfel, o astfel de cerere nu are obiect.	
Dreptul de a depune o plângere la ANSPDCP	<p>Vă puteți adresa ANSPDCP dacă v-ați îndreptat către Noi și nu ați primit răspuns în cel mult o lună sau sunteți nemulțumit/ă de răspunsul primit.</p> <p>Datele de contact ale ANSPDCP: B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, București, Romania; www.dataprotection.ro.</p>	

10. Cum vă puteți exercita drepturile? Vă puteți **exercita drepturile**: a) prin transmiterea unei solicitări la Relații Clienți sau b) prin contactarea directă a DPO-ului la ro.anb.dpo@veolia.com sau c) direct din contul online. **Care este termenul de răspuns?** 30 de zile calendaristice.

→ Mai multe detalii

Canale

1. Pentru prelucrările bazate pe consimțământ și anumite prelucrări bazate pe interesul nostru legitim - accesați secțiunea Preferințe de Comunicare/Prelucrarea datelor din Contul Online și veți putea schimba preferințele și metoda de comunicare dintr-un singur click. Implementarea tehnică a noilor dumneavoastră opțiuni **poate dura până la 24 de ore lucrătoare**.

2. **Solicitare scrisă** la adresa de corespondență: Strada Tunari nr. 60A, Clădirea Ștefan cel Mare, etajele 6-9, Sector 2, București, România - Registratură Generală Apa Nova București S.A. sau pe adresa de e-mail relatii.clienti@apanovabucuresti.ro.

3. **DPO** - trimiteți un e-mail direct către Responsabilul cu Protecția Datelor la adresa de e-mail: ro.anb.dpo@veolia.com.

Termenul de răspuns. Intenția noastră este să răspundem cu prioritate cererilor dumneavoastră, cu respectarea **termenului legal de răspuns de 30 de zile calendaristice**. În cazul în care cererea dumneavoastră implică analize complexe sau obținerea de informații suplimentare sau dacă ați formulat mai multe solicitări în cuprinsul unei singure cereri, vă vom răspunde în maximum două luni, cu notificarea dumneavoastră prealabilă.

Recomandări privind transmiterea cererilor. Din motive de securitate tehnică a Contului Online dar și pentru evitarea unor reveniri privind solicitări suplimentare de date:

- a) atunci când depuneți o cerere online, vă rugăm să transmiteți solicitarea de pe adresa **e-mail aferentă Contului Online Apa Nova**.
- b) atunci când depuneți o cerere în format fizic, ex. la Registratura Apa Nova, vă rugăm includeți suficiente date care să conducă la identificarea dumneavoastră corectă.
- c) Vă rugăm să vă ne oferiți informații cu privire la motivele care conduc la depunerea unei astfel de cererii, eventual și documente justificative atunci când este cazul. Această recomandare **nu este aplicabilă atunci când prelucrările de date se bazează pe consimțământ sau depuneți o cerere de acces**.
- d) Este posibil ca după primirea unei cereri din partea dumneavoastră să vă contactăm pentru clarificarea unor aspecte sau informații cuprinse în cerere. Acest lucru ne va ajuta să vă transmitem un răspuns într-un timp mai scurt dar și să înțelegem corect aspectele cuprinse în cerere.

Taxe. Apa Nova nu percepe costuri sau onorarii pentru a vă răspunde la cererile de exercitare a drepturilor. Ne rezervăm însă dreptul de a percepe o taxă rezonabilă atunci când cererea dumneavoastră este repetitivă sau excesivă.

Drepturile tertelor parti. Drepturile dumneavoastră nu sunt drepturi absolute de aceea, exercitarea acestora nu trebuie să lezeze drepturile altor persoane (inclusiv ale noastre sau ale altor operatori).

11. Alte documente utile. Acest document se completează cu Termenii legali de utilizare ai Serviciului Cont Online, [Nota de informare privind utilizarea Cookies](#) și [Nota de informare destinată utilizatorilor serviciilor de apă și canalizare](#).