

Termeni și condiții generale de utilizare a Serviciului „Chat Online” pus la dispoziție de Apa Nova București S.A.

1. Despre acest document

1.1 Acest document se adresează oricăror persoane care doresc să utilizeze serviciului Chat Online și are valoare contractuală între utilizatorul acestui serviciu și societatea Apa Nova București S.A. (denumită în continuare „**Apa Nova**” sau „**Societatea**”), 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 publice de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București.

1.2 Pentru Utilizarea serviciului Chat Online Utilizatorul trebuie să citească și să accepte acest document, denumit Termeni și condiții, cât și **Nota de informare privind protecția datelor**, prin bifarea căsuței obligatorii.

1.3 În cazul în care Utilizatorul nu este de acord cu acești **Termeni și Condiții**, acesta are posibilitatea de a se adresa companiei noastre prin intermediul altor canale de comunicare, ca de exemplu: prin depunerea unei sesizări la sediul nostru din București, Strada Tunari nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, etajele 6-9, sector 2, sau prin poștă la aceeași adresa poștală, prin email la adresa relatii.clienti@apanovabucuresti.ro, sau prin prezentarea la centrul nostru de Relații cu Clienții, în intervalul orar 8:00 -17:00.

1.4. Utilizarea serviciului Chat Online nu este condiționată de furnizarea datelor cu caracter personal, aceste informații fiind necesare și solicitate de Apa Nova doar dacă Utilizatorul dorește obținerea unor informații legate de contul său online sau contractul său de servicii încheiat cu Apa Nova.

2. Descrierea serviciului

2.1. Serviciul Chat Online reprezintă un serviciu gratuit oferit de Apa Nova și reprezintă o funcționalitate integrată în site-ul www.apanovabucuresti.ro care oferă posibilitatea persoanelor interesate să interacționeze online cu un reprezentant cadrul Apa Nova pentru a adresa diverse întrebări sau sesizări („**Chat Online**”).

2.2. Pentru accesarea Chat-ului Online, Utilizatorul trebuie să fie conectat la internet și să acceseze versiunea web sau mobilă a site-ul www.apanovabucuresti.ro.

2.3 Chat Online este disponibil online, de luni până vineri, în intervalul orar 8.00 -17.00.

3. Răspunderea părților și limitări

3.1 Apa Nova este responsabilă să implementeze măsuri tehnice și organizatorice adecvate în vederea asigurării confidențialității și securității informațiilor primite sau transmise Utilizatorului, prin intermediul Chat Online.

3.2 Utilizatorul este responsabil:

- Să ia toate măsurile necesare pentru a proteja echipamentul terminal (laptop, telefon sau PC) pe care îl folosește pentru accesarea Chat-ului Online împotriva furtului, distrugerii sau contaminării cu posibili viruși;
- Să ia măsuri în vederea protejării datelor sale personale și a altor date confidențiale pe care le deține în relație cu Apa Nova (ca de exemplu, să nu furnizeze sau să faciliteze accesul terților la informații de tipul: Cod Client, serie și număr facturi de servicii, CNP, parole de acces în conturile sale);

! Utilizatorului îi este pus în vedere că dezvăluirea de date unor terți (în mod voit sau din neglijență) poate permite acestora să acceseze contul Utilizatorului și / sau să obțină informații confidențiale despre contul Utilizatorului, prin intermediul Chat Online.

! Utilizatorului îi este pus în vedere că atunci când folosește Chat Online, este obligat să nu lase nesupravegheat sau neblocaț echipamentul terminal utilizat pentru accesarea Chat-ului Online, pentru a preveni accesul terților neautorizați la aceste date. Totodată, după utilizarea Chat-ului Online, Utilizatorul trebuie să se deconecteze.

- Să folosească un limbaj adecvat atunci când intră în contact cu un reprezentant al Apa Nova prin intermediul Chat-ului Online;
- În interacțiunea cu reprezentantul Apa Nova, să furnizeze doar informații corecte, complete și de actualitate. Totodată, Utilizatorul este responsabil să transmită în căsuță de Chat Online doar informații, date și documente care au legătură cu subiectul sau sesizarea.

3.3 Apa Nova însă nu va fi, nici într-un caz, răspunzătoare pentru orice acțiune, directă sau indirectă, voită sau rezultată din neglijență Utilizatorului prin care acesta din urmă transmite sau oferă acces unor terți la informațiile cuprinse în Chat Online, la informații legate de contul sau contractul său cu Apa Nova sau la datele sale personale.

3.4. Apa Nova își rezervă dreptul să șteargă orice informație/link/document pe care Utilizatorul le-a introdus în Chat-ul Online (cum ar fi poze, fișiere video, audio, stickere, jif-uri, emoji) și care ar putea cauza funcționarea necorespunzătoare a sistemelor informatice ale Apa Nova sau care nu are nicio legătură cu solicitarea sau sesizarea adresată prin intermediul Chat-ului Online.

3.5 Apa Nova poate decide oricând suspendarea, modificarea sau încetarea Chat-ului Online cu efect imediat și fără un anunț prealabil:

- în scopul efectuării unor reparații sau lucrări de întreținere sau în scopul îmbunătățirii performanțelor Chat Online sau pentru un alt motiv, oricare ar fi acesta;
- în situația în care decide înlocuirea acestui serviciu cu un altul.

3.6 Apa Nova își rezervă dreptul de a înceta conversația cu Utilizatorul și/sau de a restricționa Utilizatorului accesul la Chat Online, în oricare dintre următoarele situații:

- În caz de folosire abuzivă sau neautorizată a Chat Online;
- În caz de folosire frauduloasă a Chat Online, în sensul că Utilizatorul urmărește, prin acțiunile sau inacțiunile sale, o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce, fie Apa Nova, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură, de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul, sau care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj;
- În cazul în care Utilizatorul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Apa Nova;
- În cazul în care Utilizatorul adresează un limbaj inadecvat sau ofensator în relația cu reprezentanții Apa Nova sau atunci când Utilizatorul folosește Chat Online în scop de a șicana sau amenința angajații Apa Nova;
- În cazul în care Utilizatorul a folosit sau încearcă să folosească identitatea altei persoane pentru a obține informații despre acestea sau pentru orice alt scop;
- În cazul în care Utilizatorul distribuie prin intermediul Chat-ului Online materiale de tipul Deep Fake sau orice alte materiale pentru a promova sau manipula opinia publică.

3.7 Utilizatorul poate înceta atât conversația, cât și utilizarea Chat-ului Online oricând, cu efect imediat și fără anunț prealabil.

3.8 Conversația din Chat Online poate fi închisă:

- manual, la apăsarea butonului „Închide conversația” de către Utilizator sau de către reprezentantul Apa Nova;
- automat, după 7 minute de inactivitate a Utilizatorului, acesta fiind notificat și în cuprinsul Chat-ului Online cu privire la acest termen automat de închidere a conversației.

La închiderea conversației (automat sau manual), istoricul conversației este șters din căsuța de Chat Online.

3.9 Apa Nova va șterge orice conversație din Chat Online la data împlinirii a 3 (trei) ani de când aceasta a avut loc.

4. Costuri

Chat Online este un serviciu online gratuit. Costurile aferente conectării la internet pentru accesarea Chat-ului Online sunt suportate de Utilizator.

5. Asistență

Pentru orice întrebări legate de Chat Online, Utilizatorul poate apela la serviciile consultantilor din cadrul Apa Nova, astfel:

- telefonic, non stop, la numerele de telefon 021 207 77 77 sau *7777;
- online, prin [formularul de contact](#);
- 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.

6. Forța Majoră

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/încetarea funcționalității Chat Online.

7. Modificări

Apa Nova își rezervă dreptul de a modifica oricând prevederile prezentului document, iar folosirea în continuare a Chat-ului Online reprezintă acceptarea tuturor modificărilor aduse acestuia.

8. Prevederi finale

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

8.2. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente. Legea română guvernează toate raporturile juridice născute, modificate sau stinse în temeiul prezentului înscris.

8.3. Acest document se completează cu „[Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în procesul de gestionare a Chat-ului Online](#)” - document pus la dispoziție online, <https://www.apanovabucuresti.ro/protectia-datelor-personale> dar și înainte de utilizarea Chat-ului Online.