Durata de valabilitate a contractului
- nedeterminată*, în cazul în care contractul se încheie cu proprietarul imobilului
- determinată, în cazul în care contractul se încheie cu chiriaşul imobilului, până la data de valabilitate a contractului de închiriere sau comodat sau în cazul unor situaţii litigioase, până la clarificarea dreptului de proprietate

*Compania AQUASERV poate iniţia recontractoarea în cazul în care se modifică legislaţia care îi guvernează activitatea.

Procedura de soluţionare a reclamaţiilor
Puteţi adresa reclamaţii personal sau printr-un reprezentant:
- în scris – depus la Centrul de relaţii cu clienţii al companiei din Tîrgu Mureş, Str. Kós Károly nr. 1 sau transmis prin poştă, prin fax la numărul: 0265-210.442, prin e-mail la adresa client@aquaserv.ro
- verbal, prin telefon la numărul: 0265-208.888 sau 08-008-208.888

Reclamaţiile beneficiază de aceeaşi prioritate, indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare. Reclamaţiile se soluţionează (data răspunsului scris) în 10 zile calendaristice de la data depunerii. În cazul reclamaţiilor complexe care necesită investigaţii complexe, acest termen se poate prelungi până la 45 zile. În aceste cazuri veţi fi informat asupra decalării termenului şi asupra stadiului în care se află soluţionarea reclamaţiei.

Despăgubiri aplicate şi procedura de acordare a acestora

Compania AQUASERV S.A. acordă despăgubiri, în cazuri justificate, pentru pagubele materiale cauzate de furnizarea necorespunzătoare a serviciilor. Ne rezervăm însă dreptul de a stabili circumstanţele în care vă acordăm aceste depăgubiri şi valoarea acestora.

Dreptul de retragere
Aveţi dreptul de a vă retrage din contractul de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă şi canalizare, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului. Vă puteţi exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare transmisă prin poştă la adresa 540297 Tîrgu Mureş, Str. Kós Károly nr. 1, prin fax la numărul 0265-210.442 sau prin e-mail la adresa client@aquaserv.ro.
Pentru retragere puteţi completa formularul standard de retragere, disponibil pe site-ul companiei la adresa www.aquaserv.ro (cod: F-PO-0008-48) sau puteţi transmite orice altă declaraţie neechivocă. În cazul în care doriţi începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă şi canalizare în perioada de retragere, trebuie să vă exprimaţi această opţiune în mod expres, în cerere.

Consecinţele retragerii
Dacă aţi solicitat începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă şi canalizare în perioada de retragere, vă puteţi exercita dreptul de retragere doar după achitarea contravalorii serviciilor furnizate, în conformitate cu indicaţiille contorului de apă montat pe branşament.

Prezentele informaţii devin parte integrantă a contractului de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă şi canalizare.
Declar că sunt de acord să primesc comunicări prin email, SMS, privind serviciile furnizate de Compania Aquaserv:
☐ DA ☐ NU

Declarăm pe proprie răspundere că datele comunicate prin prezentul chestionar sunt conforme cu realitatea. Am luat la cunoştinţă că nedeclararea corectă a suprafeţelor construite şi canalizate care restituie apă pluvială în sistemul public de canalizare constituie contravenţie şi se sancţionează. Deasemenea, am luat la cunoştinţă că primirea în condiţii de siguranţă a facturilor emise este condiţionată de instalarea cutiei poştale şi a elementelor de identificare (număr imobil, denumire firma).

Ne obligăm ca în cazul în care intervin modificări referitoare la datele declarate, să le comunicăm operatorului, în scris în termen de 15 zile calendaristice de la data la care modificările au apărut.

Ne asumăm întreaga responsabilitate pentru consecinţele oricăror vicii ale contractului ce s-ar putea datora nerealităţii datelor comunicate prin prezentul chestionar sau neîndeplinirii obligaţiilor ce ne revin.

Ne angajăm să ne prezentăm personal la data comunicată de Dvs. pentru semnarea şi ridicarea contractului.

Declarăm că am luat la cunoștință Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Informațiile precontractuale si suntem de acord cu încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile menționate în acest document.

Numele şi prenumele: _____ **Data:** _____

Semnătura și ștampila:_____

Operator de date cu caracter personal

CENTRALIZATOR

documente necesare pentru încheiere contract de furnizare a serviciilor de apă potabilă şi canalizare pentru agenţi economici

Nr. înreg.: _____ /_____

Anexa la cererea nr. _____ /_____(branșament nou / separare de consum)

(*se marchează cu "X" căsuța corespunzătoare*)

SERVICII SOLICITATE:

☐ Furnizarea apei potabile ☐ Colectarea apelor uzate menajere ☐ Colectarea apelor pluviale

☐ Furnizarea serviciilor să înceapă în timpul perioadei de retragere

INFORMAŢII PRIVIND TITULARUL DE CONTRACT:

Denumire: _____ Adresă sediu: _____

Telefon: _____ Fax: _____ E-mail:_____

ORC:_____ CIF: _____ Cont bancar: Nr. _____ Banca _____

Reprezentant: Nume: _____ Funcţia: _____ Telefon: _____

Persoană de contact: Nume: _____ Funcţia: _____ Telefon: _____

INFORMAŢII PRIVIND PUNCTUL DE CONSUM:

Adresa*: _____

Imobil cu subsol: DA ☐ NU ☐

Înfiinţarea punctului de consum*:

☐ Branşament nou ☐ Branşament separat în mai multe puncte de consum ☐ Punct de consum existent - Recontractare

☐ **Punct de consum preluat de la** _____ cod: _____

Indexul contorului la preluare este: _____

Obligaţiile de plată: ☐ achitate integral de vechiul titular de contract

☐ preluate de noul titular: sold curent şi valoarea facturii de regularizare

Calitate*:_____ (Proprietar / Chiriaş) Obiectul de activitate*: _____

Contorizarea*:
- contorizat separat la nivel de branşament ☐
- contorizat în comun la nivel de branşament şi secundar în spaţiul deţinut, conform HCL nr. 69/2002 ☐

Suprafaţa de calcul a apei pluviale* (totalul suprafeţelor construite şi canalizate) _____ mp

INFORMAŢII PRIVIND DETERMINAREA CONSUMULUI ŞI DISTRIBUIREA FACTURILOR:

Determinarea consumului** se va face pe baza unui consum mediu de _____ mc şi regularizare trimestrială pe baza indicaţiilor contorului citite de către operator
*** Pentru agenţii economici cu consum lunar mai mic de 100 mc*

Delegatul la citirea contorului mecanic : Nume: _____ Telefon: _____

Distribuirea facturilor se va face prin firmă externă de curierat, la adresa, din localitatea _____, cod poştal _____,

str.. _____, nr. ___ , ap. __.

**Pentru agenţii economici cu mai multe puncte de consum se va completa un tabel conform modelului de mai jos*

Nr. crt.	Adresă punct consum	Branşament nou /separat	Calitate	Obiect de activitate	Medie de consum**	Suprafaţă calcul ape pluviale	Contorizare	
							Primară	Secund.

DOCUMENTE DEPUSE ÎN VEDEREA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI:

☐ Copie după actul constitutiv / Copie după certificatul constatator emis de ORC în care este menţionat numele reprezentantului legal al instituţiei la data contractării

☐ Copie după Autorizaţia de Funcţionare

☐ Copie după Certificatul de Înregistrare
Act de proprietate al imobilului / ale imobilelor: ☐ Extras / extrase de Carte Funciară (nu mai vechi de 3 luni)
☐ Copie după contractul / contractele de închiriere sau contractul de comodat (după caz), însoţită de împuternicirea dată de proprietar pentru încheierea contractului de furnizare de către chiriaş
☐ Copie după procesul verbal de recepţie a cantităţilor de resurse utilizate-exploatate, din care să rezulte debitele de apă preluate din surse proprii, încheiat cu Administraţia Naţională Apele Române
☐ Copie după actul de identitate al reprezentantului legal
☐ Specimen de semnătură al delegatului la citirea contorului
☐ Fișa de prezentare a activității depuse la APM în vederea obținerii autorizatiei de mediu

Pentru consumatori contorizaţi secundar:
☐ Proiectul tehnic de montaj purtând avizul furnizorului de apă (AQUASERV)
☐ Buletinele de verificare metrologică valabile ale contoarelor instalate (în garanţie metrologică)
☐ Procesul verbal de recepţie a contoarelor instalate

Pentru consumatori contorizaţi în comun:
☐ Minută din care rezultă modul de defalcare internă a consumurilor înregistrate de contorul principal

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Compania Aquaserv S.A., cu sediul social în Tîrgu-Mureş, Str. Kós Károly nr. 1, înregistrată la Oficiul Registrului Comerţului sub nr. J26/464/1998, cod unic de înregistrare 10755074, telefon +40-(0)265-208.800, email office@aquaserv.ro, privind derularea Contractului de furnizare /prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare pentru persoane fizice, vă aducem la cunoștință următoarele:

1. Compania noastră prelucrează datele dvs. cu caracter personal în scopul executării în condiții optime a contractului încheiat cu dvs. și în vederea respectării obligațiilor legale aferente. Consimțământul dvs. poate sta la baza unei prelucrări de date cu caracter personal, în măsura în care există acordul dvs. pentru anumite operațiuni de prelucrare.

2. Temeiurile juridice sunt reprezentate de executarea unor obligații derivate din contractul încheiat cu dvs., existența unor obligații stabilite de lege în sarcina companiei noastre, interesele legitime urmărite de companie ca de exemplu: monitorizarea locurilor de acces a clienților prin camere video de supraveghere pentru identificarea săvârșirii unor fapte care aduc atingere ordinii publice și protecției angajaților, promovarea imaginii sau a unor servicii, promovării intereselor dvs. ca de exemplu elaborarea unor studii privind satisfacția clientului și, în măsura în care există acordul dvs., existența consimțământului dvs. pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

3. Destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor cu caracter personal sunt:
- autorități și instituții publice îndreptățite;
- partenerii noştri contractuali care prelucrează datele dvs. personale în scopul furnizării serviciului contractat.

4. Datele cu caracter personal vor fi prelucrate pentru perioada necesară executării contractului, cu excepția situațiilor în care o prevedere legală stabilește o perioadă mai mare de timp pentru stocarea acestora sau în situația în care consimțământul persoanei a fost acordat pentru activități suplimentare executării contractului, față de care perioada pentru care au fost prelucrate încă nu s-a împlinit. Ulterior împlinirii perioadei pentru care datele cu caracter personal au fost prelucrate, acestea vor fi șterse sau anonimizate, cu excepția cazurilor în care legea prevede obligativitatea stocării lor pentru o durată mai mare de timp.

5. Responsabilul cu protecția datelor în cadrul companiei noastre este dl. Gangu Eugeniu, având următoarele date de contact: +40-(0)265-208.840, email protectiadatelor@aquaserv.ro.

6. Aveți dreptul de a solicita companiei noastre accesul la datele cu caracter personal, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau dreptul de a vă opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor.

7. De asemenea, aveți dreptul de a depune o plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

8. Pentru activitățile de prelucrare întemeiate pe consimțământul dvs., aveți dreptul de a retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia.

9. Consecințele nefurnizării datelor cu caracter personal constau în imposibilitatea executării contractului încheiat. Pentru activitățile de prelucrare întemeiate pe consimțământul dvs., dacă este cazul, simpla retragere a consimțământului produce efectul ștergerii datelor cu caracter personal procesate pe acest temei juridic și încetarea operațiunilor respective de prelucrare pentru viitor.

Informaţii precontractuale privind serviciile de alimentare cu apă şi canalizare în conformitate cu prevederile Legii nr. 175/2015 pentru aprobarea OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate și a OUG nr. 34/2014 cu operatorul regional COMPANIA AQUASERV S.A. TIRGU MUREŞ

Principalele caracteristici ale serviciilor
Apa potabilă furnizată este apă destinată consumului uman, a cărei parametrii de calitate chimici şi microbiologici corespund prevederilor Legii 458 / 2002.
Presiunea apei asigurate la branşament este de:
- p = 0,8 bar pentru clădiri de locuit cu parter
- p = 0,8 bar + 0,45 bar /etaj pentru clădiri de locuit cu etaj

Debitul nominal de apă asigurat este de:
- Qn = 2,5 m3/h, prin contor având diametrul de Dn = 15 mm
- Qn = 4.0 m3/h, prin contor având diametrul de Dn = 20 mm

- Qn = 6,3 m3/h, prin contor având diametrul de Dn = 25 mm
- Qn = 10.0 m3/h, prin contor având diametrul de Dn = 32 mm

Gradul de asigurare a serviciului de alimentare cu apă este de 98%.

Prin **serviciul de canalizare** se asigură preluarea apelor uzate menajere şi a apelor industriale preepurate, precum şi a apelor pluviale ale căror parametrii calitativi se încadrează în limitele maxime admise a parametrilor de deversare conform Normativului NTPA 002 / 2002, modificat de H.G. nr. 352 / 2005. Gradul de asigurare a serviciului de colectare a apelor uzate este de 98%.
Identitatea prestatorului de servicii
Compania AQUASERV S.A. Tîrgu Mureş
Datele de contact ale prestatorului de servicii
- adresa: 540297 Tîrgu Mureş, Str. Kós Károly nr. 1
- telefon: 0265-208.888
- telverde: 08-008-208.888
- fax: 0265-210.442
- e-mail: client@aquaserv.ro
- site: www.aquaserv.ro

Tarife aplicate
- livrare apă potabilă: 4.39 lei / m^3 (inclusiv TVA)
- canalizare epurare menajeră: 3,70 lei / m^3 (inclusiv TVA)
- canalizare ape pluviale: 0,89 lei / m^3 (inclusiv TVA)

Tarifele mai sus menționate sunt cele aprobate potrivit prevederilor legale, la data încheierii contractului. Modificarea tarifelor se face conform prevederilor legale şi este adusă la cunoştinţa utilizatorilor prin mass-media, cu 15 zile înainte de aplicare şi prin factură data și temeiul legal al tarifului aplicat.
Înlocuirea mijlocului de măsurare amplasat într-un cămin pe proprietatea utilizatorului, deteriorat din vina acestuia, se va face numai pe cheltuiala utilizatorului. Costurile înlocuirii contorului sunt în funcţie de tipul de contor şi diametrul acestuia.
Agenţii economici vor achita penalităţi, pentru depăşirea concentraţiilor maxime admise ale poluanţilor din apele uzate evacuate, conform prevederilor legale, după cum urmează:

Indicatorii monitorizați	Valoare admisă	Tarif lei/UM
Suspensii totale	350 mg/l	0,025 lei/kg
CBO5	300 mg/l	0,204 lei/kg
CCO-Cr	500 mg/l	1,280 lei/kg
Substanțe extractibile	30 mg/l	2,560 lei/kg
H2S	-	-
NH4	30 mg/l	7,660 lei/kg

Agenţii economici din categoria poluatori vor achita pe principiul ,, poluatorul plăteşte şi tarife suplimentare pentru serviciile de canalizare-epurare, în funcţie de grupa de risc

Categoria de poluator	Tarif, lei/mc, fară TVA
Canalizare-epurare ape uzate pentru agenţii economici poluatori monitorizaţi din grupa I de risc	0,48
Canalizare-epurare ape uzate pentru agenţii economici poluatori monitorizaţi din grupa II de risc	0,58

Modalităţi de plată
Plata facturilor se poate face prin următoarele modalităţi:
- **în numerar**
  - la oricare din locațiile partenere Payzone
  - la oricare magazin cu sigla galbenă PayPoint
  - la casieria Companiei AQUSERV din Tîrgu Mureş, Str. Kós Károly nr. 1
  - la ghişeele subunităţilor poştale ale localităţilor (altele decât Tîrgu Mureş)
  - la sucursalele Băncii BRD- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la rețeua de ghișeu automat (ATP) și mașină multifuncțională (MFM) al BCR - pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la rețeaua de automate de plăți (Facturel) al Băncii Transilvania- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la rețeaua de automate ROBO BRD- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la ghișeele Unicredit Bank și Banca Românească
  - la magazinele unde există centre de plăți un-doi. Pentru informații suplimentare accesați www.un-doi.ro/consumatori
- **prin card bancar**
  - online,prin intermediul contului **AquaOnline** accesând pagina www.aquaserv.ro
  - prin POS-ul de la casieria sediului Aquaserv
  - la rețeaua ATM al Raiffeisen Bankcu ajutorul cardului Raiffeisen Bank
  - la rețeaua de automate de plăți (Facturel) al Băncii Transilvania cu ajutorul cardului BT- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la rețeaua de automate ROBO BRD cu ajutorul cardului BRD- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - **prin transfer bancar*,** în conturile Companiei AQUASERV
  - prin servicii de plăți electronice:Online Banking, Home Banking, Internet Banking, Self Bank-uri, cu card ING
  - prin direct debit la bănci**

  *ING Bank, Unicredit Bank, BRD, BCR, Banca Românească, Raiffeisen Bank, Banca Transilvania, Trezoreria Tîrgu Mureş,
  **Banca Transilvania, Raiffeisen Bank, BRD