

- Self Bank-uri, cu ajutorul cardului 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

**Durata de valabilitate a contractului**

Valabilitatea contractului este pe termen nedeterminat. Cu toate acestea, Compania AQUASERV poate iniția recontractoarea în cazul în care se modifică legislația care îi guvernează activitatea

**Procedura de soluționare a reclamațiilor**

Puteți adresa reclamații personal sau printr-un reprezentant:

- în scris – depus la Centrul de relații cu clienții al companiei din Tîrgu Mureş, Str. Kós Károly nr. 1 sau transmis prin poștă, prin fax la numărul: 0265-210.442, prin e-mail la adresa [client@aquaserv.ro](mailto:client@aquaserv.ro)
- verbal, prin telefon la numărul: 0265-208.888 sau 08-008-208.888

Reclamațiile beneficiază de aceeași prioritate, indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare. Reclamațiile se soluționează (data răspunsului scris) în 10 zile calendaristice de la data depunerii. În cazul reclamațiilor complexe care necesită investigații complexe, acest termen se poate prelungi până la 45 zile. În aceste cazuri veți fi informat asupra decalării termenului și asupra stadiului în care se află soluționarea reclamației.

**Termenul de furnizare a serviciului**

- 24 ore de la depunerea comenzii.

**Garanții oferite**

Pentru acest serviciu se oferă garanții de 48 ore, în următoarele condiții:

- exploatarea instalațiilor interioare se face în conformitate cu obligațiile cuprinse în Contractul de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
- starea tehnică a instalațiilor interioare este corespunzătoare
- s-au remediat deficiențele tehnice semnalate de către angajații companiei cu ocazia desfunderilor anterioare și consemnate în procesul verbal de execuție.

**Despăgubiri aplicate și 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 circumstanțele în care vă acordăm aceste despăgubiri și valoarea acestora.

**Dreptul de retragere**

Aveți dreptul de a vă retrage din contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului. Vă puteți exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare transmisă prin poștă 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](mailto:client@aquaserv.ro). Pentru retragere puteți completa formularul standard de retragere, disponibil pe site-ul companiei la adresa [www.aquaserv.ro](http://www.aquaserv.ro) (cod: F-PO-0008-48) sau puteți transmite orice altă declarație neechivocă.

**Declarăm pe proprie răspundere că datele comunicate prin prezentul chestionar sunt conforme cu realitatea. Am luat la cunoștință că primirea în condiții de siguranță a facturilor emise este condiționată de instalarea cutiei poștale și a elementelor de identificare (număr imobil, denumire asociație).**

**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 consecințele oricărora vicii ale contractului ce s-ar putea datora nerealității datelor comunicate prin prezentul chestionar sau neîndeplinirii obligațiilor ce ne revin.**

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

**Declarăm că am luat la cunoștință Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Informațiile precontractuale și suntem de acord cu încheierea contractului de desfundare canale interioare menajere în condițiile menționate în acest document.**

Numele și prenumele: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnătura și ștampila: \_\_\_\_\_



**CERERE**  
**Încheiere contract de desfundare**  
**canale interioare menajere**

Nr. înreg.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**SERVICII SOLICITATE:**

Desfundarea canalelor interioare menajere ☐

Furnizarea serviciilor să înceapă în timpul perioadei de retragere ☐

**INFORMAȚII PRIVIND TITULARUL DE CONTRACT:**

Denumire: \_\_\_\_\_

Adresă sediu: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

CIF: \_\_\_\_\_

Cont bancar: Nr. \_\_\_\_\_ Banca \_\_\_\_\_

Președinte: Nume: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

Administrator: Nume: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

**INFORMAȚII PRIVIND PUNCTUL DE CONSUM:**

Adresa\*: \_\_\_\_\_

Numărul de apartamente de la punctul de consum\*: \_\_\_\_\_

Persoană de contact\*: Nume: \_\_\_\_\_

Adresă \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

*\*Pentru asociațiile cu mai multe puncte de consum se va completa tabelul de mai jos*

*Tabel privind punctele de consum gestionate de asociație*

Nr. crt.	Adresă punct consum	Nr. apart	Persoană de contact		
			Nume	Adresă	Telefon

## NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Compania Aquaserv S.A., cu sediul social în Tîrgu-Mureș, Str. Kós Károly nr. 1, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J26/464/1998, cod unic de înregistrare 10755074, telefon +40-(0)265-208.800, email [office@aquaserv.ro](mailto:office@aquaserv.ro), privind derularea Contractului de furnizare /prestare a serviciului de alimentare cu apă și 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 noștri 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](mailto: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.

## INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIUL DE DESFUNDARE MANUALĂ CANALE INTERIOARE PE BAZĂ DE ABONAMENT

în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 34 / 2014  
privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate  
cu operatorul regional Compania AQUASERV S.A. Tîrgu Mureș

### Principalele caracteristici ale serviciilor

Serviciul este destinat asociațiilor de proprietari / locatari și constă în repunerea în funcționare normală a instalațiilor de canale interioare din blocuri (bucătărie, baie, subsol). Metoda constă în îndepărtarea manuală a dopului format pe canalizarea interioară, cu ajutorul cablului de desfunda, astfel încât aceasta să funcționeze la parametrii normali. În cazul în care se solicită desfundarea tronsonului de bucătărie, este obligatorie prezența la domiciliu a tuturor locatarilor de pe tronson, situați mai jos de nivelul solicitantului.

La terminarea lucrării se întocmește proces verbal în două exemplare prin care se oferă informații cu privire la cauzele producerii înfundării.

Pentru valoarea abonamentului, utilizatorii finali din cadrul asociațiilor de proprietari / locatari pot solicita serviciul:

- de 2 ori pe lună și punct de consum
- de 4 ori pe lună și punct de consum în perioada sărbătorilor de Paști și Crăciun

### Identitatea prestatorului de servicii

Compania AQUASERV S.A. Tîrgu Mureș

### Datele de contact ale prestatorului de servicii

- adresa: 540297 Tîrgu Mureș, Str. Kós Károly nr. 1
- telefon: 0265-208.888
- telverde: 08-008-208.888
- fax: 0265-210.442
- e-mail: [client@aquaserv.ro](mailto:client@aquaserv.ro)
- site: [www.aquaserv.ro](http://www.aquaserv.ro)

### Tarif aplicat

Valoarea abonamentului este de 2,59 lei / apartament / lună (inclusiv TVA).

Tariful include costurile cu manopera și costurile de transport și este în vigoare începând cu data de 1 august 2022. Ajustarea sau modificarea tarifului se face prin hotărâri ale Consiliului de Administrație al Companiei AQUASERV.

### Modalități de plată

Plata facturilor se poate face prin următoarele modalități:

- **în numerar**
  - la oricare din locațiile partenere Payzone
  - la oricare magazin cu sigla galbenă PayPoint
  - la casieria Companiei AQUASERV din Tîrgu Mureș, Str. Kós Károly nr. 1
  - la ghișeele subunităților poștale ale localităților (altele decât Tîrgu Mureș)
  - la sucursalele Băncii BRD- pe baza facturii emise de Compania AQUASERV
  - la rețeaua 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](http://www.un-doi.ro/consumatori)
- **prin card bancar**
  - online, prin intermediul contului **AquaOnline** accesând pagina [www.aquaserv.ro](http://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.