

## Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din contractul de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, 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 Mureș, 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.

În cazul în care doriți începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, trebuie să vă exprimați această opțiune în mod expres, în cerere.

## Consecințele retragerii

Dacă ați solicitat începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, vă puteți exercita dreptul de retragere doar după achitarea contravalorii serviciilor furnizate, în conformitate cu indicațiile contorului de apă montat pe branșament.

Prezentele informații devin parte integrantă a contractului de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare.

Declar că am primit un exemplar din prezenta informare.

Declar că sunt de acord să primesc comunicări prin email, SMS, privind serviciile furnizate de Compania Aquaserv:

☐ DA ☐ NU

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

Numele și prenumele: \_\_\_\_\_

Semnătura: \_\_\_\_\_



## COMPANIA AQUASERV S.A.

ORC: J26/464/1998; CIF: RO10755074  
Str. Kós Károly nr.1 Târgu-Mureș  
Cod poștal: 540297, ROMÂNIA  
Telefon: +40- (0) 265-208.888  
Fax: +40- (0) 265-210.442  
E-mail: [client@aquaserv.ro](mailto:client@aquaserv.ro)  
[www.aquaserv.ro](http://www.aquaserv.ro)



Cod:F-PO-0008-53/ ed.1

## INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE în conformitate cu prevederile Legii nr.175/2015 pentru aprobarea O.U.G. nr. 34 / 2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate și a O.U.G. nr. 34 / 2014 cu operatorul regional Compania AQUASERV S.A. Tîrgu Mureș

### Principalele caracteristici ale serviciilor

**Apa potabilă furnizată** este apă destinată consumului uman, a cărei parametrii de calitate chimici și microbiologici corespund prevederilor Legii 458 / 2002.

Presiunea apei asigurate la branșament 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:

- $Q_n = 2,5 \text{ m}^3/\text{h}$ , prin contor având diametrul de  $D_n = 15 \text{ mm}$
- $Q_n = 4.0 \text{ m}^3/\text{h}$ , prin contor având diametrul de  $D_n = 20 \text{ mm}$
- $Q_n = 6,3 \text{ m}^3/\text{h}$ , prin contor având diametrul de  $D_n = 25 \text{ mm}$
- $Q_n = 10.0 \text{ m}^3/\text{h}$ , prin contor având diametrul de  $D_n = 32 \text{ mm}$

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

Prin **serviciul de canalizare** se asigură preluarea apelor uzate menajere și a apelor industriale preepurate, precum și 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 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)



Operator de date cu caracter personal

Tarife aplicate

- livrare apă potabilă: 4.10 lei / m³ (inclusiv TVA)
- canalizare epurare menajeră: 3,44 lei / m³ (inclusiv TVA)
- canalizare ape pluviale: 0,83 lei / m³ (inclusiv TVA)

Tarifele mai sus menționate sunt cele aprobate potrivit prevederilor legale, la data încheierii contractului. Modificarea tarifelor se face conform prevederilor legale și este adusă la cunoștința utilizatorilor prin mass-media, cu 15 zile înainte de aplicare și 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 funcție de tipul de contor și diametrul acestuia.

Agenții economici vor achita penalități, pentru depășirea concentrațiilor maxime admise ale poluanților 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

Agenții economici din categoria poluatori vor achita pe principiul „, poluatorul plătește și tarife suplimentare pentru serviciile de canalizare-epurare, în funcție de grupa de risc

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

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
  - 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 Mureș

\*\*Banca Transilvania, Raiffeisen Bank, BRD

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 chiriașul imobilului, până la data de valabilitate a contractului de închiriere sau comodat sau în cazul unor situații litigioase, până la clarificarea dreptului de proprietate

\*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 Mureș, 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.

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.