

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
- 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.

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.

Pentru retragere puteți completa formularul standard de retragere, disponibil pe site-ul companiei la adresa 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 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 cunoștință că nedeclararea corectă a suprafețelor construite și canalizate care restituie apă pluvială în sistemul public de canalizare constituie contravenție și se sancționează. Deasemenea, 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).

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 oricărui 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 furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile menționate în acest document.

Numele și prenumele: _____

Data: _____

Semnătura: _____



CENTRALIZATOR
documente necesare pentru încheiere contract
de furnizare a serviciilor de apă potabilă și canalizare
pentru consumatori casnici

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

INFORMAȚII PRIVIND TITULARUL DE CONTRACT:

Nume și prenume: _____ CNP: _____

Adresa: _____

Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____

☐ Sunt de acord cu prelucrarea datelor mele personale conform Regulamentului UE nr. 579/2016

**Necesare pentru managementul contractului, se prelucrează în mod confidențial*

INFORMAȚII PRIVIND PUNCTUL DE CONSUM:

Adresa*: _____

Imobil cu subsol: DA ☐ NU ☐

Înființarea punctului de consum*:

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

☐ Punct de consum preluat de la _____ cod: _____

Indexul contorului la preluare este: _____

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

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

Contorizarea*:

☐ contorizat separat (contorul deservește un singur apartament)

☐ contorizat în comun (contorul deservește mai multe apartamente)

Consumul de apă:

☐ permanent

☐ sezonier, în perioada: _____

Numărul de persoane deservite (alimentate prin același contor): _____

Suprafața de calcul a apei pluviale* (totalul suprafețelor construite și canalizate) _____ mp

INFORMAȚII PRIVIND DETERMINAREA CONSUMULUI ȘI DISTRIBUIREA FACTURILOR:

Determinarea consumului** se va face pe baza unui consum mediu de _____ mc și regularizare trimestrială pe baza indicațiilor contorului citite de către operator

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

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

_____, str.. _____, nr. _____, ap. _____.

DOCUMENTE DEPUSE ÎN VEDEREA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI:

☐ Copie după actul de identitate (B.I. sau C.I.) (pentru toți locuitorii din curtea comună / condominiu)

☐ Act de proprietate al imobilului din care provine titularul de contract:

- ☐ Extras de Carte Funciară (nu mai vechi de 3 luni)
- ☐ Adeverință de la Registrul Agricol privind proprietatea asupra imobilului
- ☐ Copie după contractul de închiriere sau contractul de comodat, însoțită de împuternicirea dată de proprietar pentru încheierea contractului de furnizare de către chiriaș
- ☐ Acordul coproprietarilor (exclusiv soț/soție) privind încheierea contractului pe numele solicitantului
- ☐ Copie după certificatul de deces al titularului de contract, însoțită după caz copie după certificatul de moștenitor sau de declarația pe proprie răspundere că succesiunea nu a fost dezbătută*
- ☐ Declarație privind preluarea soldului curent și/sau a valorii facturii de regularizare (dacă este cazul)

*În cazul în care solicitantul nu poate prezenta certificatul de moștenitor, contractul se va încheia pe perioadă determinată de max. 1 an

Pentru curți comune / condominii:

- ☐ Împuternicire notarială pentru reprezentantul curții comune sau al condominiului că îl reprezintă pe locatari în relațiile cu COMPANIA AQUASERV S.A.

- ☐ Tabel cu locatarii curții comune sau condominiului, conform modelului:

Nr. crt.	Nume și prenume	Nr. ap.	Act de identitate (serie și nr.)	Semnătură

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, 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.
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 serviciile de alimentare cu apă și 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. TÎRGU MUREȘ**

Principalele caracteristici ale serviciilor

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

Presiunea apei asigurate la bransament 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 și a apelor industriale preepurate, precum și a apelor pluviale ale căror parametri 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
- site: www.aquaserv.ro

Tarife aplicate

- livrare apă potabilă: 6.29 lei / m³ (inclusiv TVA)
- canalizare epurare menajeră: 5,62 lei / m³ (inclusiv TVA)
- canalizare ape pluviale: 1,02 lei / m³ (inclusiv TVA)

Tarifele mai sus menționate sunt cele aprobate potrivit prevederilor legale, la data încheierii contractului. Modificarea tarifulor 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
- **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 Mureș,

**Banca Transilvania, Raiffeisen Bank, BRD