

Regulile și condițiile de utilizare a serviciului „Oficiul Virtual”

Acest document (denumit în continuare „Condițiile serviciului”) definește condițiile în care poate fi utilizat serviciul „Oficiul Virtual”, accesibil pe site-ul Furnizorului de energie electrică I.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L.

Terminologia utilizată

Consumator – persoană fizică sau juridică, beneficiar de energie electrică și de servicii prestate de Furnizor.

Furnizor — furnizor de energie electrică și servicii, Î.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L., adresa juridică: str. A.Doga, 4, mun. Chișinău.

Oficiul Virtual – aplicație web care face posibilă consultarea de la distanță a situației contului consumatorului, valoarea datoriei, datele despre contract, obținerea informațiilor despre istoricul de consum, reclamații, despre datele dispozitivelor de măsurat și a altor informații utile, legate de livrarea energiei electrice de către Furnizor.

Internet – sistem global de rețele computerizate, asociate în mod benevol, construit conform protocolului IP și a marșrutizării (targeting) pachetelor de date.

Numărul Locului de Consum (NLC) – contul personal unic al Consumatorului, înregistrat în sistemul de evidență și de emitere a facturilor al Furnizorului, care asigură evidența energiei electrice consumate și a volumelor de serviciu prestate.

Parolă de acces – o serie de simboluri, stabilite pentru Consumator în vederea protecției informațiilor referitoare la Consumator și a utilizării sigure a serviciului de către acesta. Consumatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia.

Cont al utilizatorului – înregistrare din Oficiul Virtual prin care clientul este identificat și în baza căreia poate consulta toate informațiile disponibile din aplicație.

1. Descrierea procedurii de utilizare a serviciului „Oficiul Virtual”

- 1.1. Pagina de acces la aplicația Oficiul Virtual poate fi accesată prin rețeaua internet la adresa <https://oficiulonline.premierenergy.md>
- 1.2. Pentru buna funcționare a aplicației sunt recomandate utilizarea browserelor internet: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, actualizate la zi.

- 1.3. Accesul la serviciul „Oficiul Virtual” este condiționat prin acceptarea în prealabil a Regulilor și condițiilor de utilizare a serviciului „Oficiul Virtual”.
- 1.4. Pentru a utiliza serviciul, Consumatorul urmează să se înregistreze, prezentând informații veridice și complete, care trebuie incluse în formularul de înregistrare. Consumatorul este responsabil pentru furnizarea unor informații veridice. Accesul la serviciu este limitat și poate fi efectuat doar de către Consumatorul Furnizorului cu utilizarea codului clientului și a parolei de acces primite de către Consumator de la Furnizor după înregistrarea în aplicația „Oficiul Virtual”, în scop de utilizare a Serviciului.
- 1.5. După confirmarea și acceptarea datelor expediate la etapa de înregistrare a clientului, la adresa de email indicată va fi expediat un email în vederea setării parolei de acces în aplicație. Email-ul are o perioadă de valabilitate de 24 ore, perioadă în care clientul trebuie să-și seteze parola de acces conform criteriilor stabilite de sistem. După expirarea termenului de 24 ore, clientul va putea să-și seteze parola doar printr-o adresare repetată.
- 1.6. În cazul uitării parolei, sistemul oferă posibilitatea de resetare a acesteia.
- 1.7. În cazul când parola de acces în aplicație se introduce greșit de 3 ori consecutiv, contul clientului este blocat pentru o perioadă de 15 minute .
- 1.8. Serviciul „Oficiul Virtual” oferă următoarele informații despre punctul de consum al Consumatorului: date despre situația contului clientului; despre existența sau lipsa datoriei; despre istoricul de consum; despre reclamațiile referitoare la locul de consum și situația acestora; despre datele dispozitivelor de măsurare; precum și alte informații utile, aferente livrării de energie electrică de către Furnizor.
- 1.9. Consumatorul este de acord cu faptul că Furnizorul poate respinge solicitarea de înregistrare, dacă se va constata că Consumatorul a furnizat informații false sau utilizează serviciul în modul necorespunzător și/sau contrar acestor Condiții.
- 1.10. Dacă Furnizorul are suspiciuni întemeiate că serviciul este utilizat cu scopuri ilegale, accesul Consumatorului la serviciu poate fi blocat de către Furnizor în mod unilateral.
- 1.11. Consumatorul recunoaște și acceptă dreptul întreprinderii de a modifica oricând condițiile de utilizare a serviciului „Oficiul Virtual”.

2. Securitatea datelor

- 2.1. Informațiile furnizate de Consumator poartă un caracter strict confidențial.
- 2.2. Consumatorului își asumă răspunderea să păstreze în secret parola de acces la aplicație, cu scopul de a evita accesul neautorizat a unei persoane terțe la Serviciu. Consumatorul nu are dreptul să autorizeze alte persoane să folosească aplicația și să ofere persoanelor terțe parola secretă. Consumatorul este personal responsabil pentru orice utilizare a aplicației inclusiv de către persoana căreia i-a permis să folosească sau să acceseze aplicația.
- 2.3. Consumatorul este responsabil pentru menținerea confidențialității datelor pentru conectare la Serviciu (cum ar fi: contul utilizatorului, parolă) precum și a informațiilor obținute prin utilizarea serviciului (cum ar fi: NLC, date privind facturarea, ș.a.) și este pe deplin responsabil pentru toate activitățile care au loc în urma utilizării acestor date, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență.

- 2.4. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice erori care au loc din cauza neatenției Consumatorului, atunci când este vorba despre respectarea măsurilor de securitate și confidențialitate a contului și parolei.
- 2.5. Furnizorul nu poartă răspundere pentru orice consecințe cauzate prin utilizarea necorespunzătoare a serviciului. De asemenea, în cazurile de acces ilegal la serviciu a unei terțe părți din cauza faptului că Consumatorul nu a reușit să păstreze caracterul confidențial al informațiilor privind accesul la serviciu în secret.
- 2.6. Furnizorul nu poartă răspundere pentru întârzierile în funcționarea/accesul la serviciu din cauza eventualelor întreruperi de funcționare a sistemului, a unor viruși de computer sau alte cauze de ordin tehnic sau software care poate să apară
- 2.7. Furnizorul va face tot ce este rezonabil posibil și va depune toate eforturile pentru a menține securitatea informațiilor și va lua măsuri tehnice și organizatorice adecvate în vederea asigurării securității datelor, însă nu poate garanta că informația pe care Consumatorul o primește sau o trimite folosind serviciile prin intermediul Internetului va fi permanent în siguranță. Astfel, Furnizorul recomandă să fie verificate în permanență politicile de securitate ale browser-ului folosit de utilizator, precum și calculatorul utilizat pentru accesarea serviciului, astfel încât acesta să aibă instalat un software împotriva virușilor de orice tip sau a oricăror atacuri externe de tip cracking, phishing sau hacking.
- 2.8. Furnizorul nu solicită Consumatorilor prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau parole de acces. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie dezvăluite nici unui terț. Prin comunicarea acestora unor terțe persoane, de către Consumator, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

3. Confidențialitatea

- 3.1. Prin accesarea acestui serviciu Consumatorul dă acordul c Furnizorul să prelucreze informații personale ale acestuia, privind:

- informațiile despre utilizatorul "Oficiul Virtual" (informații transmise de către Consumator la activarea contului "Oficiul Virtual", precum și pentru folosirea acestui serviciu, cum ar fi istoric de consum, facturi, , valoarea datoriei, datele despre contract, date despre cererile și reclamațiile înaintate Furnizorului);
- informații de identificare ale Consumatorului – informații ce permit identificarea și contactarea Consumatorului cum ar fi numele și prenumele, adresa de e-mail, număr de telefon, NLC, IDNP, parolă;

ce ar putea fi utilizate în următoarele scopuri:

- a) pentru furnizarea serviciilor de către Furnizor. Datele furnizate sunt folosite în scopul utilizării aplicației Furnizorului, pentru transmiterea istoricului consumului, avize de deconectare, informații privind contractul de furnizare a energiei electrice, pentru vizualizarea facturilor emise și istoricului acestora, informații privind cererile și reclamațiile depuse;
- b) pentru a propune Consumatorului, prin mijloace electronice sau tradiționale, noi produse și servicii puse la dispoziție de către Furnizor (reclamă, marketing, publicitate);
- c) pentru a preveni sau detecta infracțiuni sau fraude;

- d) pentru a îmbunătăți serviciile Furnizorului;
 - e) pentru colecta și recupera creanțele.
- 3.2. Furnizorul asigură Consumatorului, care utilizează în mod legal aplicația, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale acestuia și respectarea dreptului său la protecția vieții private, în privința prelucrării propriilor date cu caracter personal. Această obligație nu subzistă dacă informațiile respective au fost dezvăluite de către Consumator către alte persoane ori în situația în care aceste informații au intrat în posesia altor persoane în mod fraudulos neimplicând culpa Furnizorului sau în cazul în care Furnizorul este obligat să le dezvăluie prin acte normative în vigoare aplicabile.
- 3.3. Consumatorul înțelege și este de acord că exercitarea dreptului său de opoziție față de prelucrarea propriilor date cu caracter personal în condițiile și termenii menționați prin prezentul document ar putea conduce la imposibilitatea prestării anumitor servicii sau îndeplinirii anumitor obligații contractuale de către Furnizor.
- 3.4. Dacă refuzul Consumatorului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal conduce la imposibilitatea furnizării serviciilor informaționale sau la imposibilitatea punerii la dispoziție a serviciilor site-ului și aplicațiilor Furnizorului, Furnizorul va fi exonerat de orice răspundere pentru prejudiciile suferite de Consumator în acest sens.
- 3.5. Conform cerințelor Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Furnizorul și persoanele împuternicite ale acestuia prelucrează în condiții de siguranță datele personale colectate de la persoane fizice în scopul derulării activității de furnizare a energiei electrice; informării consumatorilor privind derularea serviciilor prestate; despre situația contului utilizatorului; recuperării creanțelor de la consumatori; precum și în scopuri de marketing, reclamă, publicitate, organizare de campanii promoționale și atribuire de premii.
- 3.6. Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează direct de către Furnizor, precum și prin persoanele împuternicite conform prevederilor Legii nr. 133 din 08.07.2011, prin mijloace manuale/automatizate, cu respectarea cerințelor de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal sunt dezvăluite numai persoanelor autorizate, în condiții stabilite prin proceduri tehnice și organizatorice adecvate pentru păstrarea confidențialității datelor personale, de protejare împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, dezvăluirii sau accesului neautorizat, conform legii.
- 3.7. Utilizatorul aplicației Oficiul Virtual își poate seta individual o serie de preferințe despre interacțiunea dintre acesta și Furnizor. De asemenea, la dorința proprie a utilizatorului acesta poate modifica preferințele sale în orice moment.
- 3.8. Furnizorul informează Consumatorul că dispune de drepturile prevăzute de art. 12 - 16 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L., adresa: A. Doga, 4, mun. Chișinău.

4. Drepturile și obligațiunile părților

- 4.1. Furnizorul se obligă să asigure caracterul confidențial al tuturor informațiilor furnizate de Consumator prin intermediul serviciului „Oficiul Virtual”, totodată, nu poartă nicio răspundere pentru caracterul confidențial al informațiilor divulgate de Consumator terților. De asemenea, Furnizorul nu este responsabil pentru securitatea transmiterii

datelor și integritatea informațiilor transmise prin rețeaua Internet.

- 4.2. Folosind serviciul „Oficiul Virtual”, Consumatorul recunoaște în mod expres și direct dreptul Furnizorului de a procesa datele cu caracter personal, furnizate de Consumator, cu scopul asigurării funcționării serviciului.
- 4.3. Furnizorul întreprinde măsuri de securitate pentru a-i asigura Consumatorului utilizarea prezentului serviciu, în conformitate cu Condițiile de siguranță și confidențialitate.
- 4.4. Pentru a beneficia de serviciul „Oficiul Virtual”, Consumatorul este obligat să accepte aceste condiții.
- 4.5. Aceste condiții sunt obligatorii pentru toți Consumatorii care doresc să beneficieze de acest serviciu.
- 4.6. Consumatorul se obligă să nu folosească serviciul în scopuri care pot să prejudicieze în mod direct sau indirect Furnizorul, alți utilizatori sau o terță parte. În caz de constatare a unor astfel de fapte, Furnizorul are dreptul să blocheze oferirea accesului Consumatorului fără explicații.
- 4.7. Furnizorul își rezervă dreptul să îmbunătățească sau să modifice oricând serviciul, precum consideră de cuviință, comunicând modificările respective în aceste condiții.
- 4.8. Consumatorul poartă răspundere pentru veridicitatea informațiilor introduse la înregistrare.

Furnizorul nu poartă răspundere pentru:

- 1) acțiunile frauduloase, rezultate din acțiunile sau inacțiunea terților sau ale Consumatorului, precum și pentru orice consecințe survenite urmare a neglijenței sau erorii Consumatorului în plan de securitate și/sau confidențialitate a datelor, parolilor acestuia;
 - 2) prejudiciile directe sau indirecte, apărute din/sau legate de orice mod de utilizare sau de productivitatea serviciului „Oficiul Virtual”, a acestui site web sau a altor site-uri web ale Furnizorului;
 - 3) condițiile tehnice ale computerului, ale sistemelor operaționale, ale software utilizat, calitatea instrumentelor și configurațiilor rețelelor pentru transmiterea datelor, a mijloacelor de protecție, instalate și/sau setate pe computerul Consumatorului.
- 4.9. Consumatorul acceptă aceste restricții de responsabilitate ale Furnizorului, iar în cazul în care nu acceptă aceste condiții, Consumatorul nu va utiliza serviciul „Oficiul Virtual” pe site-ul Furnizorului.
 - 4.10. Consumatorul recunoaște că informațiile oferite în timpul utilizării serviciului „Oficiul Virtual” poartă un caracter informativ și nu pot face obiectul unor reclamații sau cereri de chemare în judecată, sau probe în cadrul procedurilor judiciare.

5. Alte condiții

- 5.1. Consumatorii vor fi informați despre încetarea sau modificarea prezentelor Reguli prin intermediul site-ului web al Furnizorului: <http://premierenergy.md>. Acest regulament se va considera modificat din momentul publicării pe site sau din momentul specificat în anunț.

- 5.2. Furnizorul poate realiza modificări, ajustări sau întrerupe funcționarea aplicației Oficiul Virtual fără avizarea în prealabil a utilizatorilor sistemului.
- 5.3. Furnizorul nu poartă răspundere în fața Consumatorului pentru întârzierile și întreruperile în platformele tehnice sau erorile la transmiterea datelor.
- 5.4. Furnizorul nu poartă răspundere în privința oricăror pretenții din partea terților, rezultate din utilizarea serviciului „Oficiul Virtual” în numele său, nici pentru orice prejudiciu (direct sau indirect), costuri, acțiuni, cereri de chemare în judecată, pretenții, cheltuieli (inclusiv, cheltuieli de judecată) sau alte angajamente, cauzate în orice mod ca rezultat al încălcării sau ignorării de către Consumator a prevederilor acestor Reguli și condiții și a prevederilor actelor legislative/normative.
- 5.5. Furnizorul poate înceta sau suspenda serviciul „Oficiul Virtual” pe o perioadă nedeterminată.
- 5.6. Furnizorul își rezervă dreptul să anuleze serviciul „Oficiul Virtual”, dacă există suspiciuni de fraudă sau din alte motive obiective.
- 5.7. Consumatorul poartă răspundere pentru utilizarea serviciului „Oficiul Virtual” și poartă răspundere pentru orice acțiuni ale terților, efectuate în numele Consumatorului, la utilizarea serviciului „Oficiul Virtual”.
- 5.8. Consumatorii poartă răspundere pentru orice prejudicii, directe sau indirecte, cauzate Furnizorului în mod intenționat sau din neglijență, sau din cauza manipulării incorecte a serviciului „Oficiul Virtual”, a nerespectării regulilor prezentului Regulament, sau comiterii altor acțiuni ilicite.
- 5.9. Utilizând serviciul „Oficiul Virtual”, Consumatorul acceptă toate condițiile prezentelor Reguli și este de acord cu condițiile de restricționare a răspunderii Furnizorului.
- 5.10. Orice divergențe între Consumator și Furnizor vor fi soluționate pe cale pașnică. Divergențele care nu vor putea fi rezolvate pe cale pașnică urmează să fie rezolvate prin intermediul instanțelor competente ale Republicii Moldova, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.