

Правила и условия использования сервиса «Виртуальный офис»

Данный документ (именуемый в дальнейшем – «Условия сервиса») определяет условия, при которых можно осуществлять использование сервиса «Виртуальный офис», доступный на сайте Поставщика электроэнергии I.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L.

Используемая терминология

Потребитель — физическое или юридическое лицо, пользователь электроэнергии и услуг, предоставляемых Поставщиком.

Поставщик — Поставщик электроэнергии и услуг, I.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L., юридический адрес: ул. А.Дога, 4, мун. Кишинев.

Виртуальный офис — это интернет-система, позволяющая дистанционно консультировать состояние счета потребителя, состояние контракта на поставку электрической энергии, наличие или отсутствие задолженности, получать информацию об истории потребления, рекламациях, данных приборов учета и другую полезную информацию, связанную с поставкой электроэнергии Поставщиком.

Интернет — всемирная система компьютерных сетей, соединенных добровольно, построенная по протоколу IP и маршрутизации (таргетинг) пакетов данных.

Номер Точки Потребления (НЛЦ) — уникальный личный счет Потребителя, зарегистрированный в системе Коммерческого управления Поставщика, который обеспечивает учёт объемов потребленной электроэнергии и объема оказанных услуг.

Пароль доступа — ряд символов, определенных для Потребителя в целях защиты относящихся к Потребителю сведений и безопасного использования последней услуги. Потребитель принимает на себя всю ответственность за надежное хранение Пароля и его использование.

Учетная запись пользователя — регистрация для сервиса «Виртуальный офис», посредством которой идентифицируется клиент, и на основе которого он может просматривать всю информацию, доступную в приложении.

1. Описание процедуры использования сервиса „Виртуальный офис»

- 1.1. Доступ к приложению «Виртуальный офис» можно получить через Интернет по адресу <https://oficiulonline.premierenergy.md>
- 1.2. Для правильного функционирования приложения рекомендуется использовать интернет-браузеры: Microsoft Edge, Google Chrome. Обновленные версии Mozilla Firefox, Safari.
- 1.3. Доступ к сервису «Виртуальный офис» обусловлен предварительным принятием Правил и условий использования сервиса „Виртуальный офис».
- 1.4. Для использования сервиса «Виртуальный офис», Потребителю необходимо зарегистрироваться, предоставив достоверную и полную информацию, которую

необходимо ввести в регистрационную форму. Потребитель отвечает за предоставление достоверной информации. Доступ к сервису ограничен и может выполняться только Пользователем с использованием кода клиента и пароля доступа, полученного Потребителем от Поставщика после регистрации в приложении «Виртуальный офис» для использования Сервиса.

- 1.5. После принятия и подтверждения регистрационных данных от клиента , на адрес электронной почты, указанный на этапе регистрации, будет отправлено электронное письмо с указанием пароля доступа в приложении. Данное сообщение является действительным в течении 24 часов, периода, в течение которого клиент должен зарегистрировать пароль доступа в соответствии с критериями, установленными системой. По истечении 24-часового периода Потребитель сможет зарегистрировать пароль только после повторного обращения .
- 1.6. В случае , если пароль забыт или утерян , система предоставляет возможность его восстановления.
- 1.7. Если пароль доступа к приложению вводится неправильно 3 раза подряд, учетная запись клиента блокируется на период 15 минут.
- 1.8. Сервис «Виртуальный офис» предоставляет следующую информацию по точке потребления Потребителя: о состоянии счета клиента и контракта на поставку электрической энергии; о наличие или отсутствии задолженности; об истории потребления; о рекламациях по точке и их состоянии; о данных прибора учета; и другую полезную информацию, связанную с поставкой электроэнергии Поставщиком.
- 1.9. Потребитель соглашается с тем, что Поставщик может отказать в запросе на регистрацию, если выясняется, что Потребитель предоставил ложную информацию или использует услугу несоответствующим образом и /или противоречит данным Условиям сервиса.
- 1.10. Если у Поставщика есть обоснованные подозрения, что услуга используется в нелегальных целях, доступ Потребителя к услуге может быть заблокирован Поставщиком в одностороннем порядке.
- 1.11. Потребитель признает и согласен с тем, что предприятие I.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L. имеет право в любое время изменить условия использования сервиса «Виртуальный офис».

2. Безопасность данных

- 2.1. Поставляемые Потребителем сведения носят строго конфиденциальный характер.
- 2.2. Потребитель берет на себя ответственность за сохранение в тайне пароля доступа к приложениям, чтобы избежать несанкционированного доступа третьего лица к Сервису. Потребитель не имеет права разрешать другим использовать приложение и предоставлять третьим лицам секретный пароль. Потребитель несет личную ответственность за любое использование приложения, в том числе и за лицо, которому он разрешил использовать или получить доступ к приложению.
- 2.3. Потребитель несет ответственность за сохранение конфиденциальности данных, используемых для подключения к Сервису (таких как: клиентский код, учетная запись пользователя, пароль) и информации, полученной с помощью сервиса (например, номер точки потребления НЛЦ, данные по фактурам , другие данные) и

полностью отвечает за все виды деятельности, которые происходят после использования этих данных, независимо от того, было ли раскрытие информации преднамеренным, небрежным или неосмотрительным.

- 2.4. Поставщик не несет ответственности за любые ошибки, имеющие место по причине невнимательности Потребителя, когда речь идет о соблюдении мер безопасности и конфиденциальности счета и пароля.
- 2.5. Поставщик не несет ответственности за любые последствия, причиненные ненадлежащим использованием услуги. А также в случае незаконного доступа к услуге третьей стороны из-за того, что Потребителю не удалось сохранить конфиденциальность информации о доступе к услуге в секрете.
- 2.6. Поставщик не несет ответственности за промедления в работе /доступе к услуге из-за системного сбоя, компьютерного вируса и т.д.
- 2.7. Поставщик будет делать все возможное и будет прилагать все усилия для обеспечения информационной безопасности и принятия соответствующих технических и организационных мер для обеспечения безопасности данных, но не может гарантировать, что информация, которую Потребители получают или отправляют с использованием услуг через Интернет всегда будет в безопасности. Таким образом, Поставщик рекомендует, чтобы постоянно проверялась политика безопасности браузера, используемого Потребителем и компьютера, используемого для доступа к сервису. А также, рекомендует установить программное обеспечение противовирусного характера или защиту от любых внешних атак.
- 2.8. Поставщик не требует от Потребителя посредством электронной почты, письменных сообщений, писем, телефонных звонков или других способов информацию о банковских счетах, личных паролях или паролях доступа. Эта информация является строго конфиденциальной и не должна быть раскрыта третьим лицам. Передавая их третьим лицам, потребитель берет на себя полную ответственность за эти действия.

3. Конфиденциальность

3.1. Получая доступ к этой услуге, Потребитель соглашается с тем, что Поставщик обрабатывает его персональные данные для :

- Информации о пользователе «Виртуальный офис» (информация, отправленная Потребителем для активации учетной записи сервиса «Виртуальный офис» и для использования этой услуги: консультация истории потребления, счет-фактур, код клиента, размер долга, данные контракта, данные об обращениях и жалобах, отправленных Поставщику);
- Информации для идентификации потребителя - информация, которая позволяет идентифицировать потребителя и связаться с ним : имя и фамилия, адрес электронной почты, номер телефона, NLC, IDNP, пароль;

что могут быть использованы для следующих целей:

- а) для предоставления услуг Поставщиком. Предоставленные данные используются для предоставления доступа к сервису Поставщика для консультации истории потребления, уведомлений об отключении, информации о контракте на поставку электроэнергии, для просмотра

выписанных счетов-фактур и их истории, информации о заявках и поданных жалобах;

- b) для того, чтобы предлагать потребителю посредством электронных или традиционных средства, новые продукты и услуги, предоставляемые Поставщиком (реклама, маркетинг, информация);
- c) для предотвращения или обнаружения хищений или мошенничества;
- d) для улучшения услуг Поставщика;
- e) для сбора и возврата долгов.

3.2. Поставщик обеспечивает для Потребителя, который на законных основаниях использует приложение, конфиденциальность его личных данных и уважение его / ее права на неприкосновенность частной жизни, в отношении обработки его персональных данных. Это обязательство не зависит от того, была ли информация раскрыта потребителем другим лицам или в случае, если эта информация была получена другими лицами обманным путем без какой-либо вины Поставщика или когда Поставщик обязан раскрыть ее посредством нормативных актов, находящихся в действии.

3.3. Потребитель понимает и соглашается с тем, что осуществление его права возражать против обработки его персональных данных в соответствии с условиями, изложенными в настоящем документе, может привести к невозможности выполнения определенных услуг или выполнения определенных договорных обязательств Поставщиком.

3.4. Если отказ потребителя в отношении обработки персональных данные приводит к невозможности предоставления информационных услуг или к невозможности предоставления услуги «Виртуального офиса» , Поставщик освобождается от какой-либо ответственности за ущерб, понесенный Потребителем в этом отношении.

3.5. В соответствии с требованиями Закона №. 133 от 08.07.2011 г. относительно защиты персональных данных, Поставщик и его уполномоченные лица должны безопасно обрабатывать персональные данные, собранные от физических лиц, для осуществления деятельности по поставке электроэнергии; информирование потребителей о выполнении предоставляемых услуг; об учетной записи пользователя; восстановление требований от потребителей; а также для маркетинга, рекламы, информирования, рекламных кампаний и вручения призов.

3.6. Обработка персональных данных осуществляется непосредственно Поставщиком, а также лицами, уполномоченными в соответствии с положениями Закона №. 133 от 08.07.2011, с помощью ручных / автоматизированных средств, в соответствии с требованиями безопасности обработки персональных данных. Личные данные раскрываются только уполномоченным лицам на условиях, установленных соответствующими техническими и организационными процедурами для обеспечения конфиденциальности персональных данных, защиты от случайного или незаконного уничтожения, потери, раскрытия или несанкционированного доступа в соответствии с требованиями закона.

3.7. Пользователь сервиса «Виртуальный офис» может индивидуально устанавливать ряд предпочтений о взаимодействии между ним и Поставщиком. Кроме того, по собственному желанию пользователь может изменить свои предпочтения в любое время.

3.8. Поставщик информирует Потребителя о том, что у него есть права, предусмотренные ст. 12-16 Закона №. 133 от 08.07.2011 г. на защиту персональных данных, а именно право на информацию, право доступа к данным, право на изменение данных и право на возражение, которые оно может предъявить посредством письменного запроса, адресованного предприятию I.C.S. PREMIER ENERGY S.R.L., расположенного по адресу: ул. A. Doga, 4, мун. Кишинэу

4. Права и обязанности сторон

- 4.1. Поставщик обязуется обеспечить соблюдение конфиденциальности всех сведений, предоставленных Потребителем посредством сервиса „Виртуальный офис» , при этом не несет никакой ответственности за соблюдение конфиденциальности относительно сведений, раскрытых Потребителем третьим лицам. Также Поставщик не несет ответственности за безопасности передачи данных и целостность информации, переданной по сети Интернет.
- 4.2. Используя сервис «Виртуальный офис», Потребитель четко и прямо признает право Поставщика на обработку персональных данных, предоставленных Потребителем, с целью обеспечения функционирования услуги.
- 4.3. Поставщик предпринимает меры безопасности для обеспечения использования настоящей услуги Потребителю в соответствии с Условиями безопасности и конфиденциальности.
- 4.4. Для использования сервиса «Виртуальный офис» Потребитель обязан принять данные условия.
- 4.5. Эти условия обязательны для всех Потребителей, желающие использовать эту услугу.
- 4.6. Потребитель обязуется не использовать услугу в целях, которые могут прямо или косвенно причинить ущерб Поставщику, другим пользователям или третьей стороне. В случае выявления таких фактов, Поставщик имеет право заблокировать предоставление доступа Потребителю без объяснений.
- 4.7. Поставщик оставляет за собой право в любое время улучшить или изменить данную услугу по своему усмотрению, сообщим о соответствующих изменениях в этих условиях.
- 4.8. Потребитель несет ответственность за достоверность введенной информации при регистрации. Поставщик не несет ответственности за:
 - a) мошеннические действия, в результате действия или бездействия третьих лиц или Потребителя, а также за любые последствия, возникшие вследствие небрежности или ошибки Потребителя в плане безопасности и/или конфиденциальности его данных, паролей.
 - b) прямые или косвенные убытки, возникшие из/или связанных с каким-либо способом использования или производительностью сервиса „Виртуальный офис», данного веб-сайта или других веб-сайтов Поставщика.
 - c) технические условия компьютера, операционных систем, использованного программного обеспечения, качества инструментов и конфигурации сетей для передачи данных, средств защиты, установленных и/или настроенных на компьютере Потребителя.

- 4.9. Потребитель принимает эти ограничения ответственности Поставщика, а в случае неприятия данных условий, Потребитель не будет использовать сервис "Виртуальный офис" на сайте Поставщика.
- 4.10. Потребитель признает, что сведения, предоставленные во время использования сервиса "Виртуальный офис" носят информативный характер и не могут являться предметом жалоб и судебных исков или доказательством в рамках судебных процедур.

5. Прочие условия

- 5.1. Потребители будут проинформированы о прекращении или изменении настоящих Правил через веб-сайт Поставщика: <https://premierenergy.md>. Данное Положение считается измененным с момента публикации на сайте или с момента, указанного в объявлении.
- 5.2. Поставщик может вносить изменения, корректировки или отменить сервис «Виртуальный офис» без предварительного уведомления пользователей системы.
- 5.3. Поставщик не несет ответственности перед Потребителем, за задержки и сбои технических платформ или за ошибки при передаче данных.
- 5.4. Поставщик не несет ответственности в отношении любых претензий со стороны третьих лиц в результате использования сервиса „Виртуальный офис» от его имени, а также любой ущерб (прямой или косвенный), затраты, действия, иски, претензии, расходы (включая судебные издержки) или другие обязательства, причиненные каким-либо образом в результате нарушения или игнорирования Потребителем положений данных Правил и условий и законодательных/нормативных актов.
- 5.5. Услуга сервиса «Виртуальный офис» может быть прекращена или приостановлена Поставщиком, на неопределенный период.
- 5.6. Поставщик оставляет за собой право отменить услугу сервиса „Виртуальный офис», если есть подозрения в мошенничестве или по другим объективным причинам.
- 5.7. Потребитель несет ответственность за использование услуги сервиса „Виртуальный офис» и несет ответственность за любые действия третьих лиц, произведенных от имени Потребителя, при использовании услуги сервиса „Виртуальный офис».
- 5.8. Потребители несут ответственность за любые убытки, прямые или косвенные, причиненные Поставщику умышленно или по неосторожности, или из-за неправильного обращения с услугой сервиса „Виртуальный офис», несоблюдения предусмотренных правил данного Положения, или совершение иных противоправных действий.
- 5.9. Используя сервис «Виртуальный офис», Потребитель принимает все условия настоящих Правил и согласен с условиями ограничения ответственности Поставщика.
- 5.10. Любые разногласия между Потребителем и Поставщиком будут решены мирным путем. Если разногласия не могут быть решены мирным путем, то они должны быть решены посредством компетентных судов Республики Молдова, в соответствии с законодательством Республики Молдова.