S.C. Ram Termo Verde S.R.L.

C.U.I. RO42886590
j10/651/2020

Str. Unirii Bl. 13 AB Etaj 1
Tel.: 0238.401400 Fax: 0238.401434
web: www.termoverde.ro
email: office@termoverde.ro

Termeni și condiții de utilizare a site-ului www.termoverde.ro

Toate informaţiile conţinute în acest site sunt considerate cu caracter general. Toate cele prezentate în acest site sunt valabile numai pentru **RAM TERMO VERDE S.R.L.** și sunt proprietatea exclusivă a **RAM TERMO VERDE S.R.L.** care deține toate drepturile de proprietate intelectuală (inclusiv drepturile asupra bazei de date) privind mărcile comerciale, mărcile de servicii, logo-urile și toate materialele prezentate în acest site.

PENTRU UTILIZAREA ACESTUI SITE VĂ RUGĂM SĂ CITIȚI CU ATENȚIE ȘI SĂ VĂ DAȚI ACCEPTUL CU PRIVIRE LA URMĂTORII TERMENI ȘI CONDIȚII .

Totodată, vă rugăm să marcați corespunzător cele două bife:

- Accept termenii și condițiile de utilizare a site-ului și aplicației E-Commerce
- Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal

Vizitarea în continuare a acestui site (www.termoverde.ro) presupune ca v-ați dat exprimat acordul cu privire la termenii și condițiile menționate, prin continuarea accesării acestui site vă dați acordul implicit cu privire la prelucrarea datelor și utilizarea serviciilor pe care societatea noastră le furnizează prin intermediul acestui site.

Termenii utilizați și definițiile acestora:

Operator: RAM TERMO VERDE S.R.L. cu sediul în Municipiul Buzău, str. Unirii, bloc 13AB, etaj 1, (operator înscris sub numărul 21136 în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal)

Serviciul E-Commerce – facilitarea către Utilizator a accesului la date și informații transmise de **RAM TERMO VERDE S.R.L.** prin Internet, cu ajutorul aplicației „E-Commerce”.

Utilizator – Persoană fizică sau juridica ce beneficiază de serviciul furnizare energie termică cu Operatorul serviciilor de furnizare energie termică de pe raza Municipiului Buzău.

Sunt interzise şi se vor pedepsi conform prevederilor legale :

- Atacuri de tipul „refuz serviciu" – încercare frauduloasă de a indisponibiliza sau bloca resursele unui calculator/server etc. prin cereri de comunicare externe ce provoacă blocarea acestuia.
- Cracking sau hacking – accesarea neautorizată a serviciul de autentificare a utilizatorului sau spargerea barierelor de securitate ale oricărei rețele, server, web sau cont de utilizator

Utilizarea site-ului și a serviciului E-Commerce

RAM TERMO VERDE S.R.L. permite vizualizarea și descărcarea materialelor de pe acest site Web exclusiv pentru uz personal, necomercial. Este interzisă reproducerea, distribuirea sau publicarea sub orice formă a conținutului materialelor prezentate pe site, de către orice persoană fizică și/sau juridică, fără acordul scris prealabil al **RAM TERMO VERDE S.R.L.**

Materialele publicate pe acest site aparțin în exclusivitate **RAM TERMO VERDE S.R.L.** Orice utilizare neautorizată a acestora constituie o încălcare a legislației drepturilor de autor , precum și a altor norme legale în vigoare aplicabile. Nerespectarea termenilor amintiți conduce automat la anularea dreptului de a utiliza acest site și la obligația în sarcina utilizatorului de a distruge imediat toate materialele descărcate sau imprimate.

Deşi depunem toate eforturile pentru a vă transmite informații actualizate și exacte, pentru a prezenta în mod cât mai clar și concis toate informațiile din acest site,**RAM TERMO VERDE S.R.L.** nu garantează că prezentele pagini nu conţin erori **RAM TERMO VERDE S.R.L.** nu poate controla și nu oferă niciun fel de sugestii, garanții sau condiții privind securitatea sau conținutul informațiilor externe ce trec de la rețeaua Utilizatorului prin Internet în vederea accesării și utilizării site-ului și a serviciului „E-Commerce".

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu este si nu va fi legal responsabilă sub nici o formă pentru nicio inadvertenţă ori descriere eronată a informaţiilor prezentate în acest

site, deoarece vă asigurăm că facem tot posibilul pentru remedierea cu celeritate a eventualelor erori.

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu garantează securitatea traficului pe internet şi confidenţialitatea documentelor şi materialelor transmise către **RAM TERMO VERDE S.R.L.** prin intermediul Internetului. Vă recomandăm să verificați în permanență politicile de securitate ale browser-ului folosit de dumneavoastră, precum și terminalul 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 sau hacking.

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu oferă nici o garanţie şi nu îşi asumă nici o responsabilitate pentru caracterul integral al oricăreia dintre paginile către care există linkuri. Nici **RAM TERMO VERDE S.R.L.** , nici paginile afiliate nu sunt responsabile pentru niciun fel de daune, fie ele directe sau indirecte, survenite ca urmare a accesării sau folosirii oricărei informaţii furnizate în cadrul acestei pagini de Internet sau în cadrul oricărei alte pagini la care se face trimitere de la această pagină de Internet.

Materialele și serviciile de pe acest site sunt furnizate fără garanții de orice fel. nu răspunde pentru funcționarea continuă a serviciului, nici cu privire la compatibilitățile dintre aplicația E-commerce și soft-urile folosite de utilizator pentru accesarea aplicației „E-commerce”.

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu este responsabilă pentru orice acţiune pe care utilizatorul acestui site o întreprinde şi are un rezultat negativ, sau îi produce vreo pierdere de orice fel, sau pentru orice software folosit pe site şi care poate afecta sistemul de operare al utilizatorului prin erori, viruşi şi/sau pericole de natura soft-ului folosit.

Prin accesarea acestui site vă dați acordul ca **RAM TERMO VERDE S.R.L.** să colecteze informații personale, respectiv:

- Informațiile despre contul de client „contul meu” (informații transmise de utilizator la activarea contului meu, precum și pentru folosirea acestui serviciu, cum ar fi istoric de plați facturi, codul de client,.telefon, adresa locului de prestație, adresa de facturare, codul numeric personal, persoana de contact)
- Informații de identificare ale clientului – informații ce permit identificarea și contactarea utilizatorului cum ar fi: (nume și prenume, adresa de e-mail, telefon, denumire, adresa, CUI, Nr. de la Registrul Comerțului, banca și contul bancar);

- Informații despre derularea contractului de prestări servicii, facturi ,transmiterea de sugestii și solicitări cu privire la contractul de prestări servicii, privind calitatea de utilizator al seviciului furnizare energie termica, într-o bază de date computerizată ce este utilizată în următoarele scopuri:
- furnizarea serviciilor **RAM TERMO VERDE S.R.L.**.Datele furnizate sunt folosite în scopul utilizării site-ului www.termoverde.ro și a aplicației E-Commerce, pentru vizualizarea facturilor emise și istoricului acestora, transmiterea modificărilor privind datele de client, informații privind contractul de prestări servicii, precum și efectuarea prin intermediul unei aplicații securizate E-commerce a plăților facturilor de servicii de energie termica, informații privind solicitări, sugestii și/sau reclamații;
- pentru a vă propune noi servicii puse la dispoziție de **RAM TERMO VERDE S.R.L.**;
- pentru a preveni sau detecta infracțiuni sau fraude;
- pentru a îmbunătăți serviciile **RAM TERMO VERDE S.R.L.;**
- pentru recuperarea creanțelor.

Utilizatorul garantează că are dreptul legal de accesare a serviciilor **RAM TERMO VERDE S.R.L.** sau a fost împuternicit de către titular pentru toate acțiunile pe care le întreprinde în site-ul termoverde.ro/contul meu/serviciul e-Commerce. Utilizatorul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor de acces la serviciul contul meu/ „E-Commerce" (user și parola), fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestor informații de acces către un terț.

Este interzisă transmiterea către acest site sau către adresele de e-mail amintite în interiorul site-ului a oricăror materiale considerate ilegale, periculoase, calomniatoare, obscene, pornografice sau vulgare şi a materialelor care ar putea fi considerate ca instigare la fapte care contravin legii.

Utilizatorul este direct responsabil pentru toate acțiunile și erorile sale care conduc la pierderi materiale și/sau prejudicii de orice fel, pentru sine sau pentru terți, indiferent dacă a acționat cu intenție, neglijență sau din imprudență.

Prezentul document poate fi tipărit. Utilizatorul are acces la site-ul 24h/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care serviciul este restricționat sau suspendat din motive tehnice. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, datorită limitelor de procesare ale sistemului informatic folosit de site-ul www.termoverde.ro. Utilizatorul ia act de faptul că mai mulți utilizatori conectați simultan la Serviciul E-Commerce pot determina scăderea vitezei de răspuns a serviciului.

Pentru orice întrebări legate de Serviciul E-Commerce, Utilizatorul poate apela serviciul **RAM TERMO VERDE S.R.L.** de Relații cu Clienții la numărul de telefon 0238/401400

Utilizatorul Asociație de Proprietari are obligația de a împuternici o persoană/Administrator, care să îl reprezinte cu puteri depline în relația cu **RAM TERMO VERDE S.R.L.** în privința utilizării Serviciului E-Commerce. Orice operațiune îndeplinită de către Administrator este opozabilă utilizatorului Asociație de Proprietari și angajează, după caz, necondiționat și de drept răspunderea contractuală a Utilizatorului Asociație de Proprietari.

Utilizatorul se obligă să comunice **RAM TERMO VERDE S.R.L.**, în scris, orice modificare privind datele de identificare ale sale, sau ale Administratorului în termen de 3 zile lucrătoare de la intervenirea modificărilor. În cazul în care acesta nu actualizează datele de identificare/contact, **RAM TERMO VERDE S.R.L.** nu își asumă vreo răspundere în cazul în care comunicările se efectuează la o adresă la care utilizatorul nu mai are acces sau către o persoană fără vreo calitate.

Utilizatorul înțelege că va avea accesul la anumite funcțiuni ale site-ului www.termoverde.ro și a serviciului E-Commerce restricționat pe toată durata în care furnizarea către acesta a tuturor sau a unei părți din serviciile**RAM TERMO VERDE S.R.L..** este suspendată.

Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligaţiilor contractuale prevăzute în contractul de furnizare energie termică, părţile răspund conform prevederilor Codului civil, ale Legii 51/2006 si Legea 325/2006 şi a legislației în vigoare. Refuzul total sau parţial al utilizatorului de a plăti o factură emisă de operator va fi comunicat acestuia în scris, în termen de 10 zile de la data primirii facturii.

Utilizatorul are următoarele obligații:

- nu va modifica, afișa, publica, reproduce, crea produse derivate, transfera sau vinde orice fel de informație sau servicii obținute de pe sau prin intermediul acestui web site;

- nu va permite vreunui terț (și nu îl va autoriza) să folosească serviciul sau rețeaua de comunicare electronică **RAM TERMO VERDE S.R.L.** pentru a transmite sau recepționa vreun material care contravine oricărei legi sau dispoziții legale în vigoare, de natură obscenă, agresivă, defăimătoare;

- nu va desfășura (și nu va permite) activitatea de cracking sau hacking sau a atacurilor de genul „refuzul serviciului”.

Utilizatorii care afectează securitatea sistemelor sau rețelelor sau care atentează la integritatea acestora vor suporta consecințele (penale sau civile) stabilite de normele legale în vigoare aplicabile.

Utilizatorul este de acord să exonereze de răspundere și să nu acționeze în justiție **RAM TERMO VERDE S.R.L.** cu privire la orice pretenție ridicată de către un terț rezultată din utilizarea serviciului și/sau a rețelei de comunicații **RAM TERMO VERDE S.R.L.**și a Internetului, cât și cu privire la orice pierdere (directă, indirectă), orice costuri, acțiuni, procese, pretenții, distrugeri, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte prejudicii, suferite în vreun fel sau provocate direct de utilizarea site-ului www.termoverde.ro și a serviciului E-Commerce ca urmare a încălcării sau ignorării de către utilizator a acestor termeni și condiții sau a oricărei prevederi legale aplicabile.

Serviciul „E-Commerce" este oferit GRATUIT Clienților. Plata tuturor cheltuielilor adiționale în legătură cu folosirea serviciului, inclusiv acelea pe care furnizorul de Internet le-ar putea solicita, intră în sarcina Utilizatorului.

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu își asumă răspunderea pentru nicio pierdere rezultată din întârzieri, solicitări neonorate sau care nu ajung la destinatar, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul **RAM TERMO VERDE S.R.L.**, sau prin erori de omisiune din partea Utilizatorului.

Site-ul poate fi folosit de către Utilizator pentru a afla diferite informații furnizate de **RAM TERMO VERDE S.R.L.**și/sau pentru a face legătura cu alte website-uri prin intermediul unor link-uri, caz în care Utilizatorul se angajează să respecte politicile de utilizare valabile în acele site-uri. Utilizatorul ia la cunoștință și acceptă faptul că **RAM TERMO VERDE S.R.L.** nu controlează aceste site-uri, nu este responsabil și nu își asumă nicio obligație în ceea ce privește aceste site-uri și conținutul acestora.

RAM TERMO VERDE S.R.L.vă recomandă să citiți cu atenție politicile de confidențialitate ale acestor site-uri externe.

RAM TERMO VERDE S.R.L. nu garantează că serviciile sau conținutul furnizate de surse externe sunt disponibile în orice rețea sau în orice regiune din România sau în alte state.

În cazul în care Utilizatorul accesează aceste servicii în afara României, **RAM TERMO VERDE S.R.L.** nu va fi în niciun caz ținut responsabil pentru respectarea de către beneficiar a legilor locale sau a altor acte normative în vigoare din acea țara.

Termeni și condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal

RAM TERMO VERDE S.R.L. asigură Clientul care utilizează prezentul site și aplicația E-commerce, în condițiile legii, de 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 utilizator către alte persoane ori în situația în care aceste informații au intrat în posesia altor persoane în mod fraudulos sau în cazul în care **RAM TERMO VERDE S.R.L.** este obligată să le dezvăluie prin acte normative în vigoare aplicabile.

Utilizatorul 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 serviciului de către **RAM TERMO VERDE S.R.L.**

Refuzul Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice, precum și punerea la dispoziție a serviciilor site-ului și aplicației E-Commerce și exonerează **RAM TERMO VERDE S.R.L.** de orice răspundere în acest sens.

Potrivit legislației pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date operatorul (**RAM TERMO VERDE S.R.L.**), prelucrează și administrează în condiții de siguranță, datele personale colectate de la persoane fizice în scopul derulării de către această societate a activităților de furnizare energie termică în baza contractelor încheiate cu utilizatorii, informarea clienților privind situația contului lor „Contul meu” și colectare debite/recuperarea creanțelor de la proprii clienți, utilizarea contului Contul meu/E-Commerce conform funcțiunilor disponibile în aplicația pusa la dispoziția utilizatorilor, precum și pentru statistică, în scopuri de marketing, reclamă și publicitate sau în alte scopuri promoționale, pentru siguranța bunurilor și pentru controlul accesului.

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează direct de către **RAM TERMO VERDE S.R.L.**, conform prevederilor legale, prin mijloace manuale/automatizate, cu respectarea cerințelor de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal va prelucra și arhiva datele personale pe toată durata contractului de prestări servicii și pe o perioadă de cinci ani de la încetarea contractului dacă clientul nu și-a exercitat anterior dreptul de opoziție. Datele personale 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.

Prin participarea la campaniile de marketing și publicitate organizate de **RAM TERMO VERDE S.R.L.** și transmiterea datelor personale inclusiv prin intermediul unor aplicații automate on line și/sau prin completarea datelor personale în secţiunea Contul meu utilizatorii își exprimă explicit acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate și pentru includerea în baza de date a **RAM TERMO VERDE S.R.L.** în scopurile mai sus menționate.

Scopul constituirii bazei de date a Operatorului îl reprezintă încheierea și executarea contractului furnizare de alimentare cu energie termica si apa calda , în baza unui contract cât și pentru colectarea și recuperarea creanțelor rezultate din acest contract precum și informarea clienților, prin diverse mijloace de comunicare (poșta, e-mail, SMS sau orice alt mijloc de comunicare) cu privire la derularea campaniile sau alte acțiuni de marketing și publicitate desfășurate de **RAM TERMO VERDE S.R.L.**

Drepturile Utilizatorului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal
Conform legislației europene Regulamentul privind protectia datelor Personale nr.679/2016, persoanele vizate beneficiază de dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor personale, dreptul de a se opune prelucrării datelor personale care le privesc, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției.

Fiecare persoană vizată are dreptul să se opună în orice moment, fără nicio justificare prelucrării datelor personale în scop de marketing direct.

Pentru exercitarea acestor drepturi prevăzute mai sus, persoanele vizate se pot adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la următoarele date de contact:

RAM TERMO VERDE S.R.L. la sediul din Buzău, Str. Unirii, bloc 13AB, etaj 1, cod 120020, sau la adresa de e-mail:office@termoverde.ro

În funcție de solicitarea persoanei vizate, operatorul **RAM TERMO VERDE S.R.L.** se obligă:
– să confirme solicitantului, în mod gratuit pentru 4 solicitări pe an, dacă prelucrează sau nu datele sale personale în scop de marketing, reclamă publicitate sau alte scopuri promoționale.

Factura în format electronic

- Factura în format electronic este un serviciu pus la dispoziția clienților de către **RAM TERMO VERDE S.R.L.**, serviciu ce constă în transmiterea către client a imaginii facturii emise de către operator, în format PDF.
- Serviciul de transmitere a facturii prin mijloace electronice (e-mail) este un serviciu gratuit; costurile în legătură cu conexiunea și accesul la rețeaua de internet sunt în sarcina Clientului în conformitate cu tarifele furnizorului de internet pe care îl utilizează Clientul.

Obligațiile clientului în legătură cu „factura în format electronic:

- de a comunica operatorului adresa de e-mail corectă și de a-l notifica referitor la orice modificare privind adresa înregistrată. În caz de transmitere eronată a informațiilor sau omiterea înștiințării cu privire la modificarea datelor, prestatorul/operator nu poate fi ținut răspunzător pentru transmiterea facturii către o adresă eronată/neactualizată;
- de a garanta corectitudinea și veridicitatea datelor transmise operatorului, precum și folosirea acestora în mod corect în conformitate cu prezentul document. Nu poate fi ținut responsabil operatorul de furnizare pentru utilizarea defectuoasă a serviciului în cazul în care clientul furnizează unei alte persoane informațiile primite ori aceste informații ajung în posesia altor persoane fără culpa operatorilor;
- de a nu comunica vreunui terț neautorizat informațiile primite, sub nici un motiv, în scopul protejării propriilor sale interese;
- de a verifica mesajele primite pe adresa de e-mail înregistrată în baza de date a operatorului în vederea recepționării notificărilor de emitere a facturii.
- de a avea instalat un program de vizualizare fișiere PDF în vederea descărcării facturii după accesarea link-ului primit prin notificare;
- de a achita factura primită prin mijloace electronice la termenul de scadență înscris pe aceasta. Factura se consideră primită de către client în momentul în care operatorul transmite email-ul de notificare;

Tarife,facturare și modalități de plată

- Operatorul va practica tarifele aprobate de autoritățile administrației publice locale pentru serviciul de furnizare energie termica potrivit prevederilor legale în vigoare.
Stabilirea, ajustarea ori modificarea tarifelor se va face potrivit prevederilor legale.

- Modificare a tarifelor va fi adusă la cunoştinţa utilizatorilor cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare, prin intermediul presei locale și al prezentului site.

- Facturarea se face lunar, în baza preţurilor şi tarifelor aprobate şi a cantităţilor efectiv determinate sau estimate potrivit prevederilor contractuale.

- Factura va cuprinde elementele de identificare ale fiecărui utilizator, cantităţile facturate, preţul/tariful aplicat.

- Factura pentru prestarea serviciului de furnizare energie termica se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestaţia a fost efectuată.

- Utilizatorii sunt obligaţi să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în termenul de scadenţă înscris pe factură. Neachitarea facturii în termen de 30 de zile de la data scadenţei atrage penalităţi de întârziere, după cum urmează:

- penalităţile stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- penalităţile se datorează începând cu prima zi după data scadenţei;
- valoarea totală a penalităţilor nu poate depăşi cuantumul debitului şi se constituie venit al operatorului.

Plata facturilor restante se va face în ordinea vechimii lor indiferent de natura ei cu achitarea cu prioritate a cheltuielilor judiciarei.

Ne rezervăm dreptul de a ceda creanţele noastre unui birou de recuperare de creanţe.

Utilizatorul poate efectua plata serviciilor prestate prin următoarele modalităţi:

1) în numerar la casieria operatorului;
2) cu filă CEC;
3) cu ordin de plată;
4) prin agenții de teren
5) prin serviciul e-Commerce.

Director General Interimar

Lețea Dorin Ilian