

# CONDICIONS D'ÚS DE L'ÀREA DE CLIENTS

**Les operacions fetes a través de l'Àrea de clients d'EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. es regeixen per les condicions següents:**

## **Primer. Objecte**

Aquestes condicions particulars ("**condicions**") tenen per objecte regular l'accés i l'ús de l'Àrea de clients ("**OV**") d'EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (en endavant, resumidament, "la companyia").

L'ús d'aquest servei implica la conformitat de l'**usuari de l'OV** amb aquestes condicions d'ús i les especificacions requerides per dur a terme cada operació que faci a través del servei, així com la informació legal i sobre privacitat que està disponible a la pàgina web de la companyia.

Mitjançant el servei d'Àrea de clients de la companyia, l'**usuari de l'OV** pot dur a terme de manera virtual diversos tràmits i gestions relacionats amb els seus contractes en vigor.

Es consideren vàlides les comunicacions dirigides per la companyia a l'**usuari de l'OV** mitjançant el servei d'Àrea de clients.

## **Segon. Procés de registre de l'usuari de l'OV. Alta a l'OV**

Per poder fer ús de l'Àrea de clients, cal completar el procés de registre que es descriu a continuació i acceptar aquestes condicions.

L'OV de la companyia es posa a disposició exclusivament:

- De clients titulars d'un contracte en vigor amb la companyia ("**particulars**").
- D'administradors de finques col·legiats ("**administradors de finques**").
- D'apoderats de persones jurídiques amb un contracte en vigor amb la companyia ("**apoderats**").

L'alta al servei gratuït d'Àrea de clients implica l'acceptació de les condicions del servei, de la seva política de privacitat i de les funcionalitats presentades en cada

moment per a cadascuna de les operacions i gestions dutes a terme mitjançant aquest servei.

Les persones **més grans de 18 anys** que compleixin els requisits anteriors poden sol·licitar l'alta a l'OV en nom propi o dels tercers als quals representen legítimament.

Al començament del procés de registre, s'han de facilitar dades identificatives i de contacte de la persona sol·licitant, així com informació sobre el contracte en vigor amb la companyia a partir del qual se sol·licita l'accés a l'OV. Excepte en el cas d'apoderats i administradors de finques, l'alta a l'OV s'ha de sol·licitar en nom propi.

En cas que, en l'alta, o durant l'alta, **l'usuari de l'OV faciliti dades d'altres persones físiques**, haurà de **manifestar que en té el consentiment exprés**, cosa que haurà de ser degudament acreditada amb el corresponent document d'autorització o de representació, en cas d'administradors de finques o representants de persones jurídiques, perquè la companyia pugui utilitzar les dades amb les finalitats esmentades.

En qualsevol cas, l'usuari es compromet a proporcionar **informació certa** en relació amb les seves dades personals i a mantenir-les **actualitzades**.

La companyia **es reserva el dret de rebutjar** les sol·licituds d'alta en què no hi hagi coincidència entre la informació facilitada en el procés de registre i la que consti en els seus sistemes.

Durant el procés d'alta, **l'usuari de l'OV** tria el seu **nom d'usuari** i rep un correu electrònic per crear la **clau d'accés** i acabar el procés d'activació.

**L'usuari de l'OV** ha d'utilitzar una clau d'accés a l'Àrea de clients que compleixi uns requisits mínims de seguretat (tenir una llargada mínima de 6 caràcters i contenir, com a mínim, 2 nombres i 2 lletres).

**L'usuari de l'OV** pot accedir al seu perfil utilitzant el **nom d'usuari** i la **clau d'accés**.

En cas que l'alta s'hagi dut a terme mitjançant atenció telefònica o de manera presencial, **l'usuari de l'OV** rebrà un correu electrònic per crear la clau d'accés i acabar el procés d'activació.

**L'usuari de l'OV** es compromet a observar la confidencialitat més estricta respecte de l'identificador, el **nom d'usuari** i la **clau d'accés**.

La companyia queda exonerada de qualsevol responsabilitat que es pugui derivar de l'ús incorrecte o negligent de la **clau d'accés**, així com de la cessió a tercers, pèrdua, robatori o furt de la clau, o de qualsevol acte i omissió de l'**usuari de l'OV** que pugui ser motiu de frau.

Per motius de seguretat, la companyia pot modificar la **clau d'accés**. Aquesta circumstància ha de ser convenientment notificada a l'**usuari de l'OV**.

Tots els tràmits duts a terme mitjançant el **nom d'usuari** i la **clau d'accés** de l'**usuari de l'OV** es consideraran efectuats vàlidament per ell mateix i generaran els drets i les obligacions que se'n derivin.

### **Tercer. Obligacions de l'usuari de l'OV**

L'ús de l'OV es du a terme sota l'única i exclusiva responsabilitat de l'**usuari de l'OV**.

L'**usuari de l'OV** ha de custodiar adequadament el **nom d'usuari** i la **clau d'accés** de l'OV i és l'únic responsable de l'ús que se'n faci. L'**usuari de l'OV** es compromet a comunicar qualsevol sospita de robatori, suplantació o ús fraudulent de les seves credencials a través dels mitjans de contacte descrits al punt 6 d'aquestes condicions.

Es recomana canviar periòdicament la contrasenya.

### **Quart. Baixa de l'usuari de l'OV**

L'**usuari de l'OV** es pot donar de baixa en qualsevol moment del servei d'Àrea de clients des de l'opció de configuració d'**usuari de l'OV** prevista a l'aplicació.

La companyia es reserva el dret a bloquejar o suspendre la realització de tràmits a través de l'OV de manera immediata i sense avís previ en els casos següents:

- Quan acabi la vigència del contracte a partir del qual es va sol·licitar l'accés a l'OV.
- Quan hi hagi sospites que l'**usuari de l'OV** incompleix el que estableixen aquestes condicions.
- Quan hi hagi indicis d'ús fraudulent de les claus d'accés de l'**usuari de l'OV**.
- Quan hi hagi indicis de suplantació de la identitat del titular del contracte en el procés de registre.

Quan hi hagi indicis que el client ha facilitat dades falses.

La companyia es reserva el dret a exercir accions legals que es puguin derivar dels danys soferts a conseqüència de l'ús fraudulent o en contra d'aquestes condicions d'ús.

## **Cinquè. Responsabilitat de la companyia**

La companyia farà tot el possible per oferir a l'**usuari de l'OV** accés al servei de manera continuada. No obstant això, l'OV pot no estar disponible íntegrament o en relació amb algun dels tràmits i gestions que s'ofereixen per diferents motius, com ara emergències, sobrecàrrega o connexions, fallada de l'enllaç, problemes en equips de xarxa, interferències o força del senyal. Aquesta indisponibilitat no atorga cap dret de compensació a l'**usuari de l'OV**.

La companyia no es responsabilitza de cap dany o alteració en els dispositius de l'**usuari de l'OV** ni per dades, missatges o pàgines perdudes, no guardades o retards per interrupcions o problemes de rendiment de l'OV. La companyia tampoc no es fa responsable dels danys causats per les possibles intromissions il·legítimes de tercers fora del seu control.

La informació proporcionada a l'OV ha estat recopilada i verificada amb la diligència deguda.

## **Sisè. Comunicació d'incidències**

Si l'**usuari de l'OV** vol fer qualsevol consulta en relació amb l'OV o sobre aquestes condicions, es pot posar en contacte amb el departament de clients de la companyia mitjançant l'enllaç de [contacte](#) del web.

## **Setè. Política de privacitat**

Les dades personals que se sol·liciten són les estrictament necessàries per al manteniment, desenvolupament o control de la relació contractual amb l'usuari de l'OV.

L'usuari de l'OV garanteix que les dades aportades són veritables, exactes, completes i actualitzades, i es fa responsable de qualsevol dany o perjudici, directe o indirecte, que es pugui ocasionar com a conseqüència de l'incompliment d'aquesta obligació. En cas que les dades aportades pertanyin a un tercer, l'usuari de l'OV garanteix que ha informat aquest tercer dels aspectes continguts en aquesta política i que n'ha obtingut l'autorització per facilitar les seves dades a la companyia per a les finalitats esmentades.

Les dades de caràcter personal que es facilitin, així com altres dades addicionals que es puguin donar i les generades a conseqüència de la prestació del servei de subministrament d'aigua dins l'activitat de tractament de clients i usuaris del cicle integral de l'aigua, amb la finalitat de gestionar-ne el contracte, sol·licitud o petició, seran incorporades a la base de dades de la companyia.

Per a més informació sobre el tractament que fa la companyia de les dades, l'usuari de l'OV pot consultar la **[política de privadesa del web de l'empresa](#)** i la **[política de protecció de dades de clients i usuaris del servei](#)**.

En tot cas, i de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, general de protecció de dades, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'usuari de l'OV pot accedir a les seves dades, rectificar-les, suprimir-les i oposar-se al seu tractament o limitar-lo enviant una sol·licitud acompanyada d'una còpia del DNI o equivalent i, si escau, del document de representació, per qualsevol dels mitjans següents:

- Mitjançant l'apartat de **[contacte](#)** del nostre web.
- Registrant la sol·licitud a qualsevol de les nostres oficines del servei.

## **Vuitè. Jurisdicció i llei aplicable**

Les condicions de l'OV es regeixen per la legislació espanyola. Per a la resolució de qualsevol discrepància que pugui sorgir, llevat que la normativa de protecció de consumidors i usuaris estableixi una altra cosa, les parts se sotmeten de manera expressa a la jurisdicció i competència dels tribunals de la localitat del domicili social de la companyia.

# CONDICIONES DE USO DEL ÁREA DE CLIENTES

**Las operaciones realizadas a través del Área de clientes de EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. se regirán por las siguientes condiciones:**

## **Primero.- Objeto**

Las presentes condiciones particulares ("**Condiciones**") tienen por objeto regular el acceso y uso del Área de clientes ("**OV**") de EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (en adelante resumidamente *La Compañía*).

La utilización de este servicio implicará la conformidad del **Usuario de la O.V.** con las presentes condiciones de Uso y las especificaciones requeridas para la realización de cada operación que realice a través del servicio, así como la Información legal y sobre privacidad que se encuentra disponible en la página web de *La Compañía*.

A través del Servicio de Área de clientes de *La Compañía* el **Usuario de la O.V.** podrá realizar de forma on-line distintos trámites y gestiones relacionadas con sus contratos en vigor.

Se considerarán válidas las comunicaciones dirigidas por *La Compañía* al **Usuario de la O.V.** a través del servicio de Área de clientes.

## **Segundo.- Proceso de registro de Usuario de la O.V. Alta en la O.V.**

Para poder hacer uso del Área de clientes, es necesario completar el proceso de registro que se describe a continuación y aceptar las presentes Condiciones.

La O.V. de *La Compañía* se pone a disposición exclusivamente de:

- Clientes titulares de un contrato en vigor con *La Compañía* ("**Particulares**").
- Administradores de Fincas colegiado ("**Administradores de Fincas**").
- Apoderados de personas jurídicas con un contrato en vigor con *La Compañía* ("**Apoderados**").

El alta en el servicio gratuito de Área de clientes supondrá la aceptación de las condiciones del servicio, de su política de privacidad y de las funcionalidades presentadas en cada momento para cada una de las operaciones y gestiones realizadas a través del mismo.

Las personas **mayores de 18 años** que cumplan los requisitos anteriores podrán solicitar el alta en la O.V. en nombre propio o de los terceros a los que representan legítimamente.

Al iniciar el proceso de registro, se deberán facilitar datos identificativos y de contacto del solicitante, así como información sobre el contrato en vigor con *La Compañía* en base al cual se solicita el acceso a la O.V. Salvo en el caso de Apoderados y Administradores de Fincas, el alta en la O.V. deberá solicitarse en nombre propio.

En el caso de que, en el alta, o durante el alta, el **Usuario de la O.V. facilitara datos de otras personas físicas, manifiesta que posee el consentimiento expreso de los mismos**, lo que deberá ser debidamente acreditado a través del correspondiente documento de autorización o de representación en caso de administradores de fincas o representantes de personas jurídicas, para que sus datos sean utilizados por *La Compañía* con las finalidades mencionadas.

En cualquier caso, se compromete a proporcionar **información cierta** en relación con sus datos personales y a mantener los mismos **actualizados**.

*La Compañía se reserva el derecho de rechazar* aquellas solicitudes de alta en las que no exista coincidencia entre la información facilitada en el proceso de registro y la que conste en sus sistemas.

Al realizar el proceso de alta el *Usuario de la O.V.* escoge su **nombre de Usuario** y recibe un correo electrónico para establecer la **Contraseña** y finalizar el proceso de activación.

El **Usuario de la O.V.** deberá utilizar una contraseña de acceso al Área de clientes que cumpla unos requerimientos mínimos de seguridad (longitud mínima de 6 caracteres y contener al menos 2 números y 2 letras).

El **Usuario de la O.V.**, podrá acceder a su perfil utilizando el **nombre de Usuario** y **Contraseña**.

En caso de que el alta se haya realizado a través de atención telefónica o presencial, el **Usuario de la O.V.** recibirá un correo electrónico para establecer la Contraseña y finalizar el proceso de activación.

El **Usuario de la O.V.** se compromete a observar la más estricta confidencialidad respecto a su identificador **nombre de Usuario** y **Contraseña**.

*La Compañía* queda exonerada de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la incorrecta o negligente utilización de la Contraseña, así como de su cesión a terceros, pérdida, robo y hurto, o de cualquier acto y omisión del Usuario de la O.V. que pudiera posibilitar la comisión de fraude.

Por motivos de seguridad, *La Compañía*, podrá modificar la Contraseña, notificando convenientemente al Usuario de la O.V. dicha circunstancia.

Todos los trámites realizados a través del **nombre de Usuario** y **Contraseña** del **Usuario de la O.V.**, se considerarán válidamente realizadas por éste, generando los derechos y obligaciones que se deriven de ellos.

### **Tercero.- Obligaciones del Usuario de la O.V.**

La utilización de la O.V. se realizará bajo la única y exclusiva responsabilidad del **Usuario de la O.V.**

El **Usuario de la O.V.** deberá custodiar adecuadamente el **nombre de Usuario** y **Contraseña** a la O.V., siendo el único responsable del uso que se realice de los mismos. El **Usuario de la O.V.** se compromete a comunicar cualquier sospecha de robo de credenciales suplantación o uso fraudulento de las mismas, a través de los medios de contacto descritos en el punto 6 de estas Condiciones.

Se recomienda el cambio periódico de la contraseña.



## **Cuarto.- Baja de Usuario de la O.V. de la O.V.**

El **Usuario de la O.V.** podrá darse de baja en cualquier momento del servicio de Área de clientes desde la opción de configuración de **Usuario de la O.V.** prevista en la misma aplicación.

*La Compañía* se reserva el derecho a bloquear y/o suspender la realización de trámites a través de la O.V. de forma inmediata y sin previo aviso, en los siguientes casos:

- Cuando finalice la vigencia del contrato en base al cual se solicitó el acceso.
- Cuando existan sospechas de que el **Usuario de la O.V.** incumple lo dispuesto en las presentes Condiciones.
- Cuando existan indicios de utilización fraudulenta de las claves de acceso del **Usuario de la O.V.**
- Cuando existan indicios de suplantación de la identidad del titular del contrato en el proceso de registro.
- Cuando existan indicios de que el Cliente que ha facilitado datos falsos

*La Compañía* se reserva el ejercicio de acciones legales que puedan proceder por los daños sufridos como consecuencia del uso fraudulento o contra las presentes condiciones de uso.

## **Quinto.- Responsabilidad de *La Compañía***

*La Compañía* realizará sus mejores esfuerzos para ofrecer al **Usuario de la O.V.** acceso al servicio de manera continuada. No obstante, la O.V. puede no estar disponible en su totalidad o en relación a alguno de los trámites y gestiones ofrecidas por distintos motivos, incluyendo emergencias, sobrecarga o conexiones, fallo del enlace, problemas en equipos de red, interferencias o fuerza de la señal. Esta indisponibilidad no otorgará derecho alguno de compensación al **Usuario de la O.V.**

*La Compañía* no se responsabiliza de ningún daño o alteración en los dispositivos del **Usuario de la O.V.** ni por datos, mensajes o páginas perdidas, no guardadas o retrasos por interrupciones o problemas de rendimiento de

la O.V. *La Compañía* tampoco será responsable de los daños causados por las posibles intromisiones ilegítimas de terceros fuera de su control.

La información proporcionada en la O.V. ha sido recopilada y verificada con la debida diligencia.

## **Sexto.- Comunicación de incidencias**

Si el *Usuario de la O.V.* desea realizar cualquier consulta en relación a la O.V. o sobre las presentes Condiciones, puede ponerse en el departamento de clientes de *La Compañía* a través del [contacta](#) de la web.

## **Séptimo.- Política de privacidad**

Los datos personales que se solicitan son los estrictamente necesarios para el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual con el *Usuario de la O.V.*

El *Usuario de la O.V.* garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En el caso de que los datos aportados pertenecieran a un tercero, Usted garantiza que ha informado a dicho tercero de los aspectos contenidos en esta Política y obtenido su autorización para facilitar sus datos a la Compañía para los fines señalados.

Los datos de carácter personal que nos facilite, así como otros datos adicionales que nos pudiera facilitar y los generados como consecuencia de la prestación del servicio de suministro de agua dentro de su actividad de tratamiento de clientes y usuarios del ciclo integral del agua, a efectos de gestionar su contrato, solicitud o petición, serán incorporados en la base de datos de *La Compañía*.

Para más información sobre el tratamiento que realiza *La Compañía*, el *Usuario de la O.V.* puede consultar la [Política de Privacidad de la Web](#) y la [Política de Protección de datos de Clientes y Usuarios del Servicio](#).

En todo caso y de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales puede acceder, rectificar, suprimir, oponerse, portar o limitar el tratamiento de sus datos enviando su solicitud acompañada de copia del DNI o equivalente y, en

su caso, documento de representación por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del [contacta](#) de nuestra web.
- Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio.

## **Octavo.- Jurisdicción y Ley aplicable**

Las Condiciones de la O.V. se regirán por la Legislación española. Para la resolución de cualquier discrepancia, salvo que la normativa de protección de consumidores y usuarios disponga otra cosa, que pudiera surgir las partes se someten de forma expresa a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la localidad del domicilio social de *La Compañía*.