

## INFORMACJA KONSUMENCKA DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

Podstawa prawna: art. 8 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2017 poz. 683)

<b>1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – dane identyfikacyjne:</b> Zakład Usług Wodnych Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Koninie; NIP 665-100-58-17, REGON 310342947 ; Kapitał zakładowy 841 000. Zł; Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS 0000105179; rachunek bankowy: BZ WKB S.A. O/Konin 61 1090 1199 0000 0000 1900 2760; ul. Nadbrzeżna 6 A 62-500 Konin, tel. ( 0 63 ) 242 88 53, 242 88 65, fax. ( 063 ) 244 57 16, email: .....
<b>2. Główne cechy świadczenia:</b> Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.
<b>3. Łączna cena lub wynagrodzenie:</b> Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
<b>4. Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość - informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:</b> Nie dotyczy.
<b>5. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji:</b> 1) dostarczanie w sposób ciągły wody do obiektu, zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, pod minimalnym ciśnieniem 0,5 bara w najwyższym położonym punkcie czerpalnym. 2) dostarczanie wody o należytej jakości odpowiadającej warunkom jakościowym określonym w przepisach, 3) odbieranie w sposób ciągły ścieków z nieruchomości w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami. <b>Reklamacje</b> Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości usług oraz wysokości należności za usługi świadczone przez PWIK. <ul style="list-style-type: none"><li>• Reklamacje, w formie wyłącznie pisemnej, można złożyć w siedzibie Spółki, przesłać listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.</li><li>• Odbiorca może reklamować prawidłowość naliczenia należności wykazanych na fakturze.</li><li>• Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.</li><li>• W wypadku powstania nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy, zwraca w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.</li><li>• Spółka rozpatruje reklamację i powiadamia Odbiorcę o sposobie jej załatwienia w terminie 14 dni od udokumentowanej daty wpływu.</li></ul> <b>Zgłaszanie reklamacji:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. zgłoszenie błędów w fakturowaniu za wodę i ścieki</li><li>2. zgłoszenie dostawy wody o pogorszonej jakości</li><li>3. zgłaszanie reklamacji w zakresie wykonanych przez PWIK usług pozostałych</li><li>4. ekspertyza wodomierza.</li></ol>
<b>6. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy - informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:</b> Odbiorca usług ma prawo w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Odbiorca usług może odstąpić od umowy, składając Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu oświadczenie o odstąpieniu od umowy – wzór w załączeniu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.  W przypadku, gdy odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie (wzór w załączeniu) rozpoczęcia świadczenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie

skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków - ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na jego rzecz do chwili odstąpienia od Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

#### **7. Odpowiedzialność za jakość świadczenia:**

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego normują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

#### **8. Czas trwania umowy:**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta jest na czas określony lub nieokreślony.

#### **9. Treść usług posprzedających i gwarancja:**

Nie dotyczy.

#### **10. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy:**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź na mocy porozumienia stron.
3. Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odłączenia dostaw wody i zamyka przyłącze kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.
4. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jedynie wtedy, gdy:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - 2) Odbiorca Usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
  - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
  - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
5. Jeśli Przedsiębiorstwo, odcięło wodę z przyczyny określonej w ust. 4 pkt 2, Odbiorca Usług jednocześnie poinformowany zostanie o miejscu udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
6. O zamiarze odłączenia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego Odbiorca Usług powiadomiony zostanie na co najmniej 20 dni przed terminem odłączenia.
7. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku rozwiązania przez właściciela urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych umowy z Przedsiębiorstwem o eksploatację tych sieci.

#### **11. Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument:**

#### **12. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy:**

#### **13. Kodeks dobrych praktyk:**

#### **14. Kaucja lub inne gwarancje finansowe informacje kierowane tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:**

#### **15. Funkcjonalność treści cyfrowych:**

#### **16. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem:**

Nie dotyczy.

#### **17. Załączniki:**

1. Wzór Oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy (dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość),
2. Wzór Formularza odstąpienia od umowy (dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość).