

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz.683 z późn. zm.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje:

Dane Sprzedawcy:

Sprzedawcą jest: Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” s-ka z o.o. zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000018438 w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy, o NIP 751-000-17-00, REGON 530593403, o kapitale zakładowym w wysokości 40.823.000,00 zł

Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy:

Siedzibą Sprzedawcy jest: 46-203 Kluczbork, ul. Kołłątaja 7

Adres poczty elektronicznej: sekretariat@hydrokom.pl

Numer telefonu: 77 4181471

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez odbiorcę usług:

j.w.

Sposób kontaktowania się z odbiorcą usług:

Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów. W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia:

Przedmiotem świadczenia usług jest dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: pH 6,5-9,0, mangan $\leq 50\mu\text{g/l}$, żelazo $\leq 200\mu\text{g/l}$, mętność $\leq 1\text{NTU}$, amonowy jon $\leq 0,5\text{mg/l}$, azotany $\leq 50\text{mg/l}$, liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml, liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml. Kolejnym przedmiotem świadczenia usług jest odprowadzanie ścieków o następujących parametrach: $\text{ChZT}_{\text{Cr}} = 1000 \text{ mg O}_2/\text{l}$, $\text{BZT}_5 = 400 \text{ mg O}_2/\text{l}$, zawiesiny ogólne = 400 mg/l (dla konsumentów z terenu Gmin Kluczbork i Byczyna) oraz $\text{ChZT}_{\text{Cr}} = 800 \text{ mg O}_2/\text{l}$, $\text{BZT}_5 = 300 \text{ mg O}_2/\text{l}$, zawiesiny ogólne = 300 mg/l (dla konsumentów z terenu Gminy Lasowice Wielkie)

Obowiązek wykonania usług bez wad:

Sprzedawca jest zobowiązany do wykonania usługi bez wad. W przypadku dostarczenia przez Sprzedawcę wody nie spełniającej wymagań określonych w umowie, lub o ciśnieniu odbiegającym od minimalnego, (nie mniejszym niż 0,05 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym), udokumentowanym w obecności obu stron umowy pomiarem, Odbiorca może domagać się od Sprzedawcy obniżenia należności za wodę i wnosić o udzielenie rabatu.

Sposób i termin zapłaty:

Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Faktura przesyłana jest Odbiorcy pocztą lub doręczana przez pracownika Przedsiębiorstwa. Zwłoka w zapłacie należności uprawnia Sprzedawcę do naliczania i dochodzenia ustawowych odsetek z tytułu nieterminowej zapłaty należności.

Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę:

Spełnienie świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy usług będzie następować w okresach rozliczeniowych jedno, dwu, trzy, sześć miesięcy w zależności od trasy inkasenckiej. Odbiorca zostanie poinformowany o częstotliwości dokonywania odczytów wodomierza na jego posesji. Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza a w budynkach wielolokalowych – lokalach wg wskazań wodomierzy. Ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza głównego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

Sposób załatwiania reklamacji:

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez Sprzedawcę umowy. Sprzedawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 10 dni od dnia złożenia w siedzibie Sprzedawcy lub doręczenia reklamacji. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga ustaleń w okresie dłuższym niż wskazany powyżej, Sprzedawca przed upływem wyżej wymienionego terminu informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje ostateczny termin jej rozpatrzenia. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

W przypadku wniosku Odbiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar w Kaliszu.

Przewidziana przez prawo odpowiedzialność za jakość świadczenia:

W przypadku dostarczenia przez Przedsiębiorstwo wody nie spełniającej wymagań określonych w umowie, lub o ciśnieniu odbiegającym od minimalnego, udokumentowanym w obecności obu stron umowy pomiarem, Odbiorca może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności za wodę i wnosić o udzielenie rabatu.

Czas trwania umowy i prawo odstąpienia od umowy:

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony. Umowa może być rozwiązana za zgodą stron w każdym czasie na podstawie porozumienia stron lub na podstawie wypowiedzenia złożonego przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Termin związania z ceną i dodatkowe płatności wykraczające poza wynagrodzenie główne:

Przedsiębiorstwo określa taryfę na okres 3 lat. Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, z wyłączeniem taryfy zmienionej w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.

Organ regulacyjny (dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie) ogłasza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Burmistrz zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej właściwej gminy. Przedsiębiorstwo zamieszcza zatwierdzoną taryfę lub tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia w punktach obsługi klientów. Zatwierdzona taryfa albo tymczasowa taryfa wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ogłoszenia. Jeżeli organ regulacyjny nie zatwierdzi taryfy w drodze decyzji taryfa wchodzi w życie po upływie 120 dni od dnia doręczenia jej projektu organowi regulacyjnemu wraz z wnioskiem o zatwierdzenie. W tym przypadku Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w punktach obsługi klientów.

Dotychczasową taryfę stosuje się do dnia wejścia w życie nowej taryfy bądź tymczasowej taryfy. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie nie wymaga zmiany niniejszej umowy ani wypowiedzenia dotychczasowych warunków. Odbiorca został zapoznany z dodatkowymi opłatami dot. usług związanych z dostawą wody i odprowadzaniem ścieków określonych w cenniku usług dodatkowych.

Kaucje i zabezpieczenia:

Sprzedawca nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji odbiorca będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz.1823 z późn. zm.). Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to:

- a. Umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację;
- b. Zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyiację;
- c. Rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny).

Mediacja to sposób dojścia do porozumienia pomiędzy zwaśnionymi stronami przy pomocy neutralnej osoby trzeciej – mediatora. Strony samodzielnie wypracowują ugodowe, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie. Wybrany mediator jedynie ułatwia kontakt i wspiera w komunikacji.

Koncyliacja – pomoc neutralnej osoby trzeciej polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie na zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu.

Sąd polubowny – dochodzi do rozstrzygnięcia sporu przez arbitra. Wydawany jest wyrok, przyznający rację jednej ze stron i mający taką samą moc prawną jak wyrok sądu powszechnego.

Na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdują się podmioty, które będą mogły rozwiązać spory. Przy Prezesie UOKiK został utworzony punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących postępowań polubownych. Z punktem można skontaktować się:

- a. Telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333
- b. Za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl

Zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków organ regulacyjny (dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie) rozstrzyga spory pomiędzy Przedsiębiorstwami a Odbiorcami w sprawach dotyczących:

- a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.