

## INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. poz.827ze 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 31.811.000,00 zł

### Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy:

Siedzibą Sprzedawcy jest: 46-203 Kluczbork, ul. Kollątaja 7  
Adres poczty elektronicznej: [sekretariat@hydrokom.pl](mailto: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 i 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 płatności należności na rzecz Sprzedawcy w terminie 18 dni od daty wystawienia faktury. Termin ten nie może być jednak krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub doręczenia jej 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 głównego, 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.

### **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:**

Ceny i stawki opłat określone w taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków podlegają zatwierdzeniu przez właściwą Radę Miejską i są ustalane na okres 1 roku. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie nie wymaga zmiany 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:**

Do najważniejszych form rozwiązywania sporów bez udziału sądu należą:

mediacje – procedury, w których konsument oraz sprzedawca rozstrzygają nieporozumienie przy udziale mediatora. Co ważne, osoba ta nie rozwiązuje konfliktu, a jedynie pośredniczy w pertraktacjach między stronami, pomagając im wybrać wspólne, wzajemnie akceptowane rozwiązania.

arbitraż – sposób rozstrzygnięcia sporu bez udziału sądu. Jego kompetencje przejmuje bezstronny specjalista – arbiter.

komisje skargowe – tworzone wspólnie lub niezależnie przez stowarzyszenia sprzedawców, instytucje gospodarcze lub organizacje konsumenckie. Ich działania oparte są o przepisy prawa powszechnego lub zasady samoregulacji. Rozstrzygnięcia Komisji mają najczęściej niewiążący charakter. Pomimo tego decyzja ma istotne znaczenie dla reputacji sprzedawcy.

Jeżeli konsument chce rozwiązać spór ze sprzedawcą bez udziału sądu powinien skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa. W tym celu należy dostarczyć do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie odpowiedni formularz – wniosek o mediację lub wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (w niektórych instytucjach formularz ten ma różne nazwy, np. wniosek – zapis na sąd polubowny).

Niektóre ciała alternatywnego rozstrzygnięcia sporów nie posiadają szablonów wniosków. Wymagają jedynie precyzyjnego opisu problemu oraz dołączenia dokumentów, które potwierdzają argumenty wnioskodawcy (np. faktura, protokół reklamacyjny, odpis korespondencji w sprawie). Skorzystanie z alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów jest możliwe tylko i wyłącznie po:

1. zakończeniu procesu reklamacyjnego.

Dlatego w przypadku problemów z zakupioną usługą w pierwszej kolejności należy złożyć reklamację do sprzedawcy.

2. wyrażeniu przez obie strony zgody na postępowanie.

Jeżeli jedna ze stron nie będzie chciała poddać się procedurze alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów, nie jest możliwe jej zastosowanie.

W celu skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, konsument ma możliwość zwrócenia się do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o:

1. wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Sprzedawcą,
2. rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.

Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php).

Inaczej przedstawia się wskazanie możliwości skorzystania przez konsumenta z pomocy rzecznika konsumentów. Jednym z zadań rzecznika jest występowanie do sprzedawców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Sprzedawca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest zobowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznik nie ma uprawnień do wiążącego rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji konsumenta; może tylko zwrócić się do sprzedawcy o wyjaśnienia i informacje, a ten ma obowiązek ich udzielić.