

## Informacja konsumentka:

<b>1. Dostawca usługi – dane identyfikacyjne:</b>
Zakład Komunalny w Dębem Wielkim z siedzibą w Dębem Wielkim (05-311) przy ul. Zielonej 3, NIP: 822-22-78-065, Regon 141682562, rachunek bankowy: 08 9226 0005 0001 5004 2000 0010, tel. 25-749-70-01/02, fax. 25-749-70-03, email: sekretariat@zk.debewielkie.com, www: zk.debewielkie.com
<b>2. Główne cechy świadczenia oraz sposób porozumiewania się z konsumentem:</b>
<p>1. Podstawowym przedmiotem świadczenia usług przez Zakład Komunalny w Dębem Wielkim jest dostawa wody w ilości i o ciśnieniu określonych w umowie oraz o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy Zakład Komunalny w Dębem Wielkim i Odbiorcą usług. Informacja o jakości dostarczanej wody, publikowana jest na stronie internetowej Zakładu Komunalnego w Dębem Wielkim.</p> <p>2. Zakład Komunalny w Dębem Wielkim i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) w dniach i w godzinach pracy Zakładu Komunalnego w Dębem Wielkim, w jego siedzibie bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem telefonów oraz poczty elektronicznej;</li><li>b) w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu i miejsca spotkania;</li><li>c) w sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej – listownie;</li><li>d) dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu pod numerem alarmowym 723-262-797.</li></ul> <p>3. Godziny pracy przedstawicieli Zakładu Komunalnego w Dębem Wielkim: od poniedziałku do środy w godzinach od 8.00 do 16.00, w czwartki w godzinach od 8.00 do 18.00, w piątki w godzinach od 8.00 do 14.00.</p> <p>4. Informacje o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Zakład Komunalny w Dębem Wielkim przekazuje w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7-dniowym.</p>
<b>3. Adres dla potrzeb składania reklamacji:</b>
ul. Zielona 3, 05-311 Dębe Wielkie lub email: sekretariat@zk.debewielkie.com.
<b>4. Łączna cena lub wynagrodzenie:</b>
Rozliczenia za usługi świadczone przez Zakład Komunalny w Dębem Wielkim następują na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków. Aktualna taryfa dostępna jest na stronie internetowej i w punkcie obsługi klienta. Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego, natomiast ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody. Płatność za usługi dodatkowe określa Cennik corocznie wprowadzany Zarządzeniem Dyrektora Zakładu Komunalnego w Dębem Wielkim.
<b>5. Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość - informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:</b>
Koszty porozumiewania się na odległość celu zawarcia umowy ponoszone są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jej operatora.

**6. Sposób i termin zapłaty:**

Zakład Komunalny w Dębem Wielkim za świadczone usługi wystawia faktury, a odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze lub nocie księgowej, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia lub dostarczenia w inny sposób.

**7. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji:**

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków od Odbiorców usług następuje po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza - w przypadku nowego przyłącza lub sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza już istniejącego, zamontowaniu wodomierza oraz podpisaniu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzenie ścieków.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy przez Zakład Komunalny w Dębem Wielkim, w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
3. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej. Dopuszcza się złożenie reklamacji osobiście przez Odbiorcę usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przy czym forma taka wymaga udokumentowania.
4. W reklamacji Odbiorca usług powinien zawrzeć co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług,
  - 2) numer Umowy,
  - 3) przedmiot reklamacji,
  - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 5) żądanie/ zgłoszenie roszczenia,
  - 6) podpis Odbiorcy usług.
5. Zakład Komunalny w Dębem Wielkim jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez uprawniony Urząd Miar.
7. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, Odbiorca usług ponosi koszty sprawdzenia.
8. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
9. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

**8. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy - informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:**

Odbiorca usług ma prawo w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Odbiorca usług może odstąpić od umowy, składając Dostawcy usługi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku, gdy Odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie rozpoczęcia świadczenia przez Dostawcę usługi przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Dostawcę usługi na jego rzecz do chwili odstąpienia od Umowy.

<b>9. Obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad:</b>
Zakład Komunalny w Dębem Wielkim
<b>10. Odpowiedzialność za jakość świadczenia:</b>
Zakład Komunalny w Dębem Wielkim zobowiązany jest dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami oraz o ciśnieniu i w ilości ustalonych w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków – w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie. 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.
<b>11. Czas trwania umowy:</b>
Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
<b>12. Treść usług posprzedażnych i gwarancji:</b>
Nie dotyczy.
<b>13. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia lub na mocy porozumienia stron.</li> <li>2. Po rozwiązaniu umowy Zakład Komunalny w Dębem Wielkim dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłącze kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.</li> </ol>
<b>14. Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument:</b>
<b>15. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy:</b>
<b>16. Kodeks dobrych praktyk:</b>
<b>17. Kaucja lub inne gwarancje finansowe informacje kierowane tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:</b>
<b>18. Funkcjonalność treści cyfrowych:</b>
<b>19. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowanie:</b>
Nie dotyczy.
<b>20. Załącznik:</b>
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

.....  
.....  
.....

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta (-ów)

**Zakład Komunalny  
w Dębem Wielkim  
ul. Zielona 3  
05-311 Dębe Wielkie**

**Oświadczenie  
o odstąpieniu od umowy zawartej  
na odległość lub poza lokalem  
przedsiębiorstwa**

Ja/My (\*)..... niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim/naszym (\*)  
odstąpieniu od umowy

sprzedaży następujących rzeczy (\*) .....

umowy dostawy następujących rzeczy (\*) .....

umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej  
usługi (\*).....

Data zawarcia umowy/odbioru (\*).....

.....

Podpis konsumenta(-ów)