

## Informacja konsumencka:

<b>1. Dostawca usługi – dane identyfikacyjne:</b>
Zakład Komunalny w Dębem Wielkim z siedzibą w Dębem Wielkim 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: <a href="mailto:zk.debewielkie@wp.pl">zk.debewielkie@wp.pl</a> , www: <a href="http://zk.debewielkie.com">zk.debewielkie.com</a>
<b>2. Główne cechy świadczenia:</b>
Dostawca usługi 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 dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
<b>3. Łączna cena lub wynagrodzenie:</b>
Określa obowiązującą taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz Cennik corocznie wprowadzany Zarządzeniem Dyrektora Zakładu Komunalnego w Dębem Wielkim
<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>
<ol style="list-style-type: none"><li>Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.<ol style="list-style-type: none"><li>Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej. Dopuszcza się złożenie reklamacji osobiście przez Odbiorcę usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, forma taka wymaga udokumentowania.</li></ol></li><li>W reklamacji Odbiorca usług powinien zawrzeć co najmniej:<ol style="list-style-type: none"><li>imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług,</li><li>numer Umowy,</li><li>przedmiot reklamacji,</li><li>przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,</li><li>żądanie/ zgłoszenie roszczenia,</li><li>podpis Odbiorcy usług.</li></ol></li><li>Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia.</li><li>Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:<ol style="list-style-type: none"><li>nazwę Dostawcy,</li><li>powołanie podstawy prawnej,</li><li>rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,</li><li>pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,</li><li>podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.</li></ol></li><li>W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.</li><li>W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca powiadamia Odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia reklamacji.</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 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>7. Odpowiedzialność za jakość świadczenia:</b>
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.
<b>8. Czas trwania umowy:</b>
Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
<b>9. Treść usług posprzedażnych i gwarancji:</b>
Nie dotyczy.

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

1. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia lub na mocy porozumienia stron.
2. Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnego wypowiedzenia jednej ze stron. Okres wypowiedzenia biegnie od daty doręczenia wypowiedzenia.
3. Zakład może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - 1) rażącego naruszenia postanowień umowy w zakresie obowiązków Odbiorcy, a w szczególności gdy :
    - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi normami,
    - b) został stwierdzony nielegalny pobór wody przy celowo uszkodzonym lub pominiętym wodomierzu,
    - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa,
    - d) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie ścieków,
    - e) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie wód opadowych i roztopowych do sieci kanalizacyjnej,
  - 2) gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za wodę i/lub ścieki przez dwa pełne okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty.
4. Umowa wygasa w przypadku śmierci Odbiorcy lub utraty tytułu prawnego do korzystania z obiektu budowlanego, do którego jest dostarczana woda i/lub odprowadzane ścieki.
5. Zmiana Odbiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek zawiadomienia o zmianie Odbiorcy i złożenia wniosku o zawarcie nowej umowy ciąży na nowym Odbiorcy.
6. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Dostawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.
7. Rozwiązanie umowy w przypadkach, o których mowa w pkt 3 następuje w formie pisemnego wypowiedzenia z podaniem przyczyn rozwiązania umowy oraz trybu i sposobu odłączenia nieruchomości od sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej

**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 oprogramowanie:**

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 ).

**Załącznik nr 1 do Informacji Konsumentckiej**

DOKUMENT WYSTĘPUJĄCY TYLKO PRZY ZAWIERANIU UMOWY POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA  
ODLEGŁOŚĆ

....., dnia .....roku

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

**OŚWIADCZENIE  
O ROZPOCZĘCIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU  
NA ODSZTAPIENIE OD UMOWY**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed wskazanym terminem)*

Ja/My niżej podpisana/y/i....., będąca/y stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartej w dniu ..... z ..... niniejszym żądam/y, aby świadczenie usług w ramach zawartej umowy rozpoczęte zostało przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

Niniejszym oświadczam/y, iż jestem/śmy świadoma/y/i, że w terminie 14 dni od zawarcia wyżej wskazanej umowy przysługuje mi prawo odstąpienia od niej, a nadto że w przypadku złożenia niniejszego oświadczenia, w sytuacji skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, mam/y obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione od momentu zawarcia umowy do chwili odstąpienia od niej.

.....  
Odbiorca usług

**Załącznik nr 2 do Informacji Konsumentckiej**

DOKUMENT WYSTĘPUJĄCY TYLKO PRZY ZAWIERANIU UMOWY POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA  
ODLEGŁOŚĆ

....., dnia .....roku

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

**FORMULARZ ODSZTAPIENIA OD UMOWY**  
*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Ja/My, niżej podpisana/y/i ..... niniejszym informuję/emy, że w oparciu o art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów – odstępuję/emy od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartej w dniu ..... Z .....

.....  
Odbiorca usług