

**OGÓLNE WARUNKI
UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ
I/LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW**

Rozdział I Definicje

§1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy indywidualnej podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Dostawca** - Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne tj. Zakład Komunalny w Dębem Wielkim
 - 2) **Odbiorca usług** - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Dostawcę z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Dostawcą.
 - 3) **Ustawa** - Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U z 2020 poz. 2028)
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472)
 - 5) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** - z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. 2294)
 - 6) **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** - Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., Nr 8, poz. 70).
 - 7) **Regulamin** - Uchwała Rady Gminy Dębe Wielkie- Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dębe Wielkie ogłoszona w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego
 - 8) **Umowa** - Umowa indywidualna z Odbiorcą usług o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków wraz z niniejszymi Warunkami Ogólnymi. Umowa indywidualna wraz z Warunkami Ogólnymi stanowią umowę o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu art. 6 Ustawy.
 - 9) **Ogólne Warunki Umowy** - Niniejszy dokument, przedkładany Odbiorcy usług wraz z Umową indywidualną przed jej zawarciem. Zmiana Warunków Ogólnych wchodzi w życie w razie przedłożenia Odbiorcy Usług nowej treści Warunków Ogólnych, jeśli Odbiorca nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania zmienionych postanowień Ogólnych Warunków Umowy.
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach Umowy pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

Rozdział II

Zakres działalności Dostawcy

§2.

Dostawca oświadcza, że w imieniu Gminy Dębe Wielkie prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dębe Wielkie.

Rozdział III

Jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia

§3.

1. Dostawca oświadcza, że na warunkach określonych w Ustawie i Umowie zapewnia dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków do/z nieruchomości, o której mowa w Umowie indywidualnej, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług.
2. Dostawca zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie i Umowie, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, w tym usuwania jego awarii.
3. Dostawca zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie i Umowie, w szczególności związanych z dotrzymaniem przez Odbiorcę usług właściwej jakości ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz utrzymaniem przyłącza kanalizacyjnego, w tym usuwania jego awarii.

§4.

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzanie ścieków opadowych i wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
2. Dostawca jest obowiązany do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział IV

Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług

§5.

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia Dostawcy o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza Odbiorcy usług, powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez Dostawcę,

- 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Dostawcę lub osoby trzecie,
- 3) zagrożenie dla środowiska,

Dostawca jest uprawniony do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.

3. Odbiorca usług może zlecić Dostawcy usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą usług a Dostawcą. Odbiorca usług zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez Dostawcę, nie krótszym niż 7 dni od jej wysłania lub doręczenie w inny sposób.

4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez Odbiorcę usług obowiązku usunięcia awarii w terminie 5 dni od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 1 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia Dostawcy na zasadach określonych w ust. 3, Dostawca jest zobowiązany do usunięcia awarii przyłącza. Kosztami zastępczego usunięcia awarii Dostawca obciąża Odbiorcę usług.

Rozdział V

Sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń

§6.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków następują na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Stawki opłaty abonamentowej, regulowane są przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy pobierał wodę i/lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym.
3. Zmianę taryf Dostawca ogłasza na stronie internetowej: zk.debewielkie.com oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.
4. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana nazwy grupy taryfowej, do której zaliczony został Odbiorca usług nie wymaga zmiany Umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.
5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym - na podstawie wskazań wodomierza lokalowego,
 - 3) w przypadku braku wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego - zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
- 4) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego - na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza,
- 5) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym

oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Dostawcę. Prognoza wynika z Umowy i jest ustalana zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.

6. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się:

- 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,
- 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego - jako równą ilości wody dostarczonej do nieruchomości lub określonej w Umowie,
- 3) w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej przez Odbiorcę usług, jeżeli ilość tę można ustalić na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług,
- 4) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Dostawcę, prognoza wynika z Umowy i jest ustalana zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym,
- 5) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę tylko z ujęć własnych i wprowadzającym ścieki do urządzeń Dostawcy, w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, na koszt Odbiorcy usług,
- 6) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Dostawcy i wprowadzającym ścieki do urządzeń Dostawcy, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalona jako suma wskazań wodomierza głównego i sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu, na koszt Odbiorcy usług,
- 7) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody - na podstawie średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody.

7. Jeżeli Odbiorcą usług Dostawcy jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów

tych usług.

8. W rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), w którym Dostawca zawarł również umowę indywidualną o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali, Dostawca obciąża należnościami za świadczone usługi właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych) na podstawie różnicy wskazań wodomierza głównego i sumy wskazań wodomierzy lokalowych.

9. W przypadku zawarcia umowy indywidualnej o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody i dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy tych wskazań. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.

§7.

1. Dostawca za świadczone usługi wystawia faktury lub noty księgowo, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 5 pkt 5) i 6 pkt 4) Warunków Ogólnych.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/ lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze lub notcie księgowej, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

3. Wpłaty Odbiorcy usług zaliczane są na poczet należności wskazanej w opisie wpłaty. Jeżeli z opisu nie wynika w sposób jednoznaczny, której należności dotyczy, wpłaty Odbiorcy usług są zaliczane w następującej kolejności:

- a) należności zaległe,
- b) odsetki za opóźnienie,
- c) należności bieżące.

4. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury lub noty księgowej nie wstrzymuje jej zapłaty.

5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności albo zwrócona Odbiorcy usług, o ile w terminie 14 dni od powiadomienia go o tym fakcie złoży pisemny wniosek w tej sprawie.

6. Za opóźnienie w zapłacie należności Dostawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

Rozdział VI Prawa i obowiązki stron umowy

§8.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) otrzymywania dostaw wody do miejsca świadczenia usług określonego w Umowie indywidualnej, o odpowiednim ciśnieniu i jakości, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, Rozporządzeniem w sprawie jakości wody i postanowieniami Umowy,
- 2) odprowadzania ścieków z miejsca świadczenia określonego w Umowie indywidualnej, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, właściwymi przepisami prawa i postanowieniami Umowy,
- 3) składania reklamacji zgodnie z § 14 Warunków Ogólnych,
- 4) wystąpienia do Dostawcy z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody przez niezależny zewnętrzny podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia.

§9.

1. Dostawca ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
2. Osoby reprezentujące Dostawcę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości oraz do obiektu budowlanego, w celu:
 - 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Dostawcę, sprawdzenia ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług,
 - 4) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
 - 5) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, zgodnie z postanowieniami § 5 Warunków Ogólnych.
3. W razie odcięcia dostawy wody w przypadku gdy Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, Dostawca jest zobowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

4. Dostawca o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Wójta Gminy Dębe Wielkie oraz Odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 10.

1. Odbiorca usług ma obowiązek zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych.
2. Odbiorca usług ma obowiązek:
 - 1) utrzymania posiadanych przyłączy, w tym ich naprawy, remontu i konserwacji,
 - 2) usuwania na własny koszt awarii posiadanych przyłączy,
 - 3) natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o awarii posiadanych przyłączy,
 - 4) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do Dostawcy, a w szczególności wodomierza głównego,
 - 5) niedokonywania bez zgody Dostawcy zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
 - 6) zapewnienia Dostawcy możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń posiadanych przez Dostawcę,
 - 7) zainstalowania i utrzymania antyskażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami, o ile taki obowiązek wynika dla Odbiorcy usług z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 8) nie odprowadzania do urządzeń Dostawcy substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne Dostawcy, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego,
 - 9) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelnej studni wodomierzowej, w sposób zapewniający osobom reprezentującym Dostawcę swobodny dostęp do wodomierza głównego,
 - 10) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz dodatkowy, wodomierz lokalowy lub wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu wody, w sposób zapewniający osobom reprezentującym Dostawcę swobodny dostęp do wodomierza,
 - 11) nie wprowadzania do urządzeń Dostawcy substancji mogących negatywnie wpłynąć na funkcjonowanie urządzeń Dostawcy, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien - nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - b) odpadów płynnych nie mieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się

- w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu,
- d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
- e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojownicy, obornika, ścieków z kiszonek,
- f) innych substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne Dostawcy, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego.
- 12) natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia lub kradzieży oraz innych okolicznościach powodujących brak możliwości dokonania prawidłowego odczytu lub umożliwiających podważenie wiarygodności tego odczytu,
- 13) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek Odbiorcy usług, w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń,
- 14) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonanego na wniosek Odbiorcy usług,
- 15) zawiadomienia Dostawcy o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie indywidualnej celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
- 16) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, zapewniając sprawność tych urządzeń,
- 17) zgłaszania Dostawcy faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.

§11.

1. Dostawca zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody.
2. Do obowiązków Dostawcy należy w szczególności:
 - 1) dostarczanie w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, z zastrzeżeniem postanowień Umowy,
 - 2) odbieranie w sposób ciągły ścieków określonych w Umowie indywidualnej w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy,

- 3) utrzymanie w należytym stanie technicznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych służących świadczeniu usług na rzecz Odbiorcy usług,
 - 4) usuwanie awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
 - 5) zakup, zainstalowanie, wymiana i utrzymywanie wodomierza głównego,
 - 6) odpłatne usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5 Warunków Ogólnych,
 - 7) powiadamianie Odbiorcy usług o mającej nastąpić przerwie lub ograniczeniu w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem zaistnienia takiej przerwy,
 - 8) niezwłoczne powiadamianie Odbiorcy usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin,
 - 9) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody wraz z poinformowaniem Odbiorcy usług o jego lokalizacji, w przypadku przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin.
3. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych Dostawcy, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Dostawcy, które powodują przerwy lub ograniczenia w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, Dostawca powiadamiając o powyższych zdarzeniach Odbiorcę usług, podaje przewidywany czas planowanych prac, usuwania awarii lub trwania przerw i ograniczeń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków. W przypadku zaistnienia zdarzeń, o których mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca podejmie działania maksymalnie ograniczające uciążliwości z nich wynikające dla Odbiorcy usług.

Rozdział VII

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy

§12.

1. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności, w razie dostarczania wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody, zaistniałych na skutek okoliczności za które Dostawca ponosi odpowiedzialność.
2. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za ścieki nie wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy na skutek okoliczności za które Dostawca ponosi odpowiedzialność. W tej sytuacji Odbiorca usług jest zobowiązany do:
 - 1) niezwłocznego zgłoszenia awarii pod numer telefonu: 723-262-797 - czynny całą dobę,
 - 2) niezwłocznego podjęcia działań w kierunku lokalizacji i usunięcia awarii celem minimalizacji strat.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy usług lub osoby trzeciej, za którą Dostawca nie ponosi odpowiedzialności oraz jeżeli szkoda jest następstwem okoliczności, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.

W szczególności Dostawca nie odpowiada za szkody zawinione przez Odbiorcę usług spowodowane:

- 1) wadliwym (w tym niezgodnym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej Odbiorcy usług,
 - 2) wadliwym (w tym niezgodnym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego, znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 3) awarią instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 4) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Odbiorcę usług obowiązków wynikających z Ustawy i innych przepisów prawa oraz Umowy.
4. Dostawca może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:

- 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
- 2) stwierdzenia uszkodzenia wodomierza głównego powstałego na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy usług określonych w Ustawie i Umowie,
- 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wymienionych przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII Rozwiązanie umowy

§ 13.

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Dostawcy lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób, przy czym:
 - 1) termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - 2) z dniem rozwiązania Umowy Dostawca może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Dostawcą.
2. Dostawca może rozwiązać Umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Dostawca może wypowiedzieć Umowę wyłącznie w sytuacji gdy zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia Jego przyłączy kanalizacyjnego.

3. Dostawca wypowiadając Umowę podaje Odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

Rozdział IX Reklamacje

§14.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnie. Dopuszcza się złożenie reklamacji osobiście przez Odbiorcę usług w siedzibie Dostawcy, przy czym forma taka wymaga udokumentowania. 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.
3. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia.
4. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Rozdział X Postanowienia końcowe

§ 15.

1. Osoby reprezentujące Dostawcę dokonujące montażu lub wymiany wodomierza głównego, potwierdzają ten fakty pisemnym protokołem, w którym podaje się co najmniej: datę wykonania czynności, numer oraz stan każdego wodomierza głównego, podpisy osób dokonujących montażu lub wymiany wodomierza głównego oraz osoby obecnej przy tych czynnościach.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy i Regulaminu.
3. Wszelkie zmiany Umowy indywidualnej pod rygorem nieważności wymagają formy pisemnej, chyba że Warunki Ogólne, Umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Dostawca na swojej stronie internetowej (zk.debiewielkie.com) oraz BIP, jak również w swojej siedzibie zamieszcza:
 - 1) Obowiązującą taryfę,
 - 2) Regulamin,
 - 3) Wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
6. Niniejsza Umowa zastępuje wszelkie dotychczasowe umowy obowiązujące między stronami a dotyczące całości lub w części zakresu przedmiotowego Umowy.

§16.

Spory zaistniałe w związku z realizacją Umowy będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu Powszechnego.