

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 t.j.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

I. DANE IDENTYFIKUJĄCE Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. (dalej: Przedsiębiorstwo) z siedzibą w Świeciu wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000102352, NIP 5590004992, REGON 090522228, prowadzącego działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków - na podstawie decyzji Zarządu Miejskiego w Świeciu - Uchwała nr 1540/02 z dnia 22 lipca 2002 r. (zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków). Siedziba - miejsce prowadzenia działalności: 86-100 Świecie, ul. Parkowa 3 Biuro czynne od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 - 15:00, kasa czynna w godz. 9:00 - 14:00 tel. 52 332 45 96 , fax 52 332 45 98 , e-mail: zwik@zwik.com.pl , strona internetowa: www.zwik.com.pl
II. GŁÓWNE CECHY ŚWIADCZENIA 1. Przedsiębiorstwo świadczy usługi polegające na poborze, uzdatnieniu i zapewnieniu dostaw wody do wskazanej nieruchomości i/lub odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków pochodzących ze wskazanej nieruchomości, na warunkach szczegółowo określonych w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków w sposób (cechy świadczenia): <ul style="list-style-type: none">- ciągły i niezawodny,- przy zachowaniu parametrów jakościowych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz umowie, a dla ścieków wynikających z obowiązujących przepisów prawa regulujących odprowadzanie ścieków do wód i do ziemi,- w ilościach określonych w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. 2. Informacja o jakości dostarczanej wody publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. 3. Przedsiębiorstwo świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin, Taryfy oraz Cennik. 4. Przedsiębiorstwo udziela informacji o przebiegu sieci wod-kan, wydaje warunki techniczne, uzgadnia dokumentację oraz wykonuje inne usługi na zlecenie Odbiorcy usług, zgodnie z przedmiotem działalności określonym w KRS.
III. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z KONSUMENTEM Przedsiębiorstwo będzie kontaktowało się z Odbiorcą usług: <ul style="list-style-type: none">- bezpośrednio w swojej siedzibie, w dniach i godzinach pracy Przedsiębiorstwa;- w miejscu dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków;- za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności poczty elektronicznej, telefonu;- w sytuacji, gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej – listownie, za pośrednictwem poczty;- dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Dyspozytora w siedzibie Przedsiębiorstwa pod numerem telefonu 52 3324596 wew. 40 i 41;- informacje o planowanych wyłączeniach dostarczania wody Przedsiębiorstwo ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty, przy czym pisemną informację o pracach podaje na 3 dni przed rozpoczęciem robót na swojej stronie internetowej i za pośrednictwem aplikacji BLISKO.
IV. ŁĄCZNA CENA LUB WYNAGRODZENIE Łączna cena lub wynagrodzenie przysługujące Przedsiębiorstwu za świadczone usługi ustala się według następujących zasad: 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w Taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków. 2. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. 3. Do ceny za usługi i stawki opłaty abonamentowej dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ZAOPATRZENIA W WODĘ – ustalenie ilości pobranej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody. Cena za dostarczoną wodę to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m ³ dostarczonej wody. Cena za dostarczaną do Odbiorcy usług wodę określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW – ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. Cena za odprowadzane ścieki to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m ³ odprowadzanych ścieków. Cena za odprowadzane od Odbiorcy usług ścieki określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług. OPŁATY ABONAMENTOWE – należności wynikające z wysokości opłaty abonamentowej regulowane są niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobiera wodę i/lub odprowadza ścieki w okresie rozliczeniowym. Stawka opłaty abonamentowej to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, w zł na Odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków. Wysokość stawki opłaty abonamentowej określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług. INNE OPŁATY - Przedsiębiorstwo pobiera również opłaty za usługi związane z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Ich wykaz oraz ceny zawiera „Cennik usług świadczonych przez ZWiK Sp. z o.o.” obowiązujący w danym roku, dostępny na stronie internetowej i w siedzibie Przedsiębiorstwa. POZOSTAŁE INFORMACJE: a) w przypadku osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, Odbiorca usług obowiązany jest do uiszczenia oprócz należności za dostarczoną wodę i/lub odebrane ścieki na rzecz Przedsiębiorstwa także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych na rzecz właściciela/zarządcy budynku wielolokalowego; b) Przedsiębiorstwo udostępnia cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami usług (wyciąg z obowiązujących taryf); w formie pisemnej w swojej siedzibie, jako załącznik do zawieranej umowy, oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej; c) należności wynikające z faktur wystawianych przez Przedsiębiorstwo można opłacać przelewem (np. bank, internet) oraz gotówką, bez dodatkowych kosztów, w kasie Przedsiębiorstwa; d) termin zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy regulować należności, wymienione są na każdej fakturze.
V. 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 odprowadzanie ścieków.
- Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
 - Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej – osobiście lub listownie. Zaleca się, aby reklamacja zawierała co najmniej: imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, podpis Odbiorcy usług.
 - Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
 - W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się 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 średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
 - 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.
 - W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza - nie potwierdzi zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
 - Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
 - 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 pisemnego wniosku w tej sprawie.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JAKOŚĆ ŚWIADCZENIA, OBOWIĄZEK DOSTARCZENIA RZECZY BEZ WAD

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa kształtują przepisy powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku świadczenia usług o pogorszonych parametrach Konsument może domagać się obniżenia należności adekwatnie do rzeczywistego obniżenia poziomu świadczonej usługi. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane 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, w ilości określonej w zawartej umowie.

Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy uszkodzanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

VII. CZAS TRWANIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawarta jest na czas nieokreślony lub na czas określony.

VIII. TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI

IX. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

X. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy.

INFORMACJE DODATKOWE KIEROWANE TYLKO DO KONSUMENTA ZAWIERAJĄCEGO UMOWĘ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

XI. ADRES DO SKŁADANIA REKLAMACJI

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. ul. Parkowa 3, 86-100 Świecie lub zwik@zwik.com.pl z dopiskiem „REKLAMACJA”

XII. SPOSÓB I TERMIN ZAPŁATY

Przedsiębiorstwo za świadczone usługi wystawia faktury w okresach rozliczeniowych 1 miesięcznych lub 2-miesięcznych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia lub dostarczenia w inny sposób.

XIII. SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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 Przedsiębiorstwu oświadczenie o odstąpieniu od umowy – wzór w załączeniu. Do zachowania terminu wystarczy wystawienie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku, gdy Odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie (wzór w załączeniu) rozpoczęcia świadczenia przez Przedsiębiorstwo usług przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy - ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo na jego rzecz do chwili odstąpienia od umowy.

XIV. SPOSOBY I PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY

Zobowiązania obu stron umowy trwają do czasu jej skutecznego rozwiązania zgodnie z poniżej wymienionymi przesłankami i sposobami:

- umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Przedsiębiorstwu pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Po upływie terminu wypowiedzenia umowy Przedsiębiorstwo 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 Przedsiębiorstwem;
- za porozumieniem obu Stron umowa może być rozwiązana w każdym czasie;
- Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wyłącznie w sytuacji, gdy zgodnie z obowiązującym prawem, zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wypowiadając umowę podaje Odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłącze kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.

XV. KOSZTY KORZYSTANIA ZE ŚRODKA POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ

XVI. KOSZTY ZWROTU RZECZY W PRZYPADKU ODSTĄPIENIA OD UMOWY, KTÓRE PONOSI KONSUMENT

XVII. MINIMALNY CZAS TRWANIA ZOBOWIĄZAŃ KONSUMENTA WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

XVIII. KODEKS DORYCH PRAKTYK

XIX. KAUCJA LUB INNE GWARANCJE FINANSOWE

Nie dotyczy.

XX. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Przedsiębiorstwo informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gdańsku.

ZAŁĄCZNIK NR 2

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

....., dniaroku

.....
imię i nazwisko konsumenta (-ów)

.....
adres konsumenta (-ów)

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
ul. Parkowa 3
86-100 Świecie

OŚWIADCZENIE O ROZPOCZĘCIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU NA ODSTĄPIENIE 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 lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Świeciu 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

„Informacje dla klientów będących konsumentami do umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków”

ZAŁĄCZNIK NR 3

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

....., dniaroku

.....
imię i nazwisko konsumenta (-ów)

.....
adres konsumenta (-ów)

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
ul. Parkowa 3
86-100 Świecie

FORMULARZ ODSTĄPIENIA 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 lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Świeciu.

.....
Odbiorca usług