

INFORMACJA DLA KONSUMENTA –

Działając na podstawie Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r., podaję do wiadomości konsumenta, tj. osoby fizycznej dokonującej ze ZWiK Sp. z o.o. czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, następujące informacje

1) Cechy świadczonych usług oraz sposób porozumiewania się z konsumentem

ZWiK Sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie odpowiednich zezwoleń, Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Pabianice oraz właściwych przepisów, za pomocą urządzeń, które są jej własnością oraz świadczy usługi powiązane z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków.

Konsument może kontaktować się ze Spółką:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta w Pabianicach, ul. Warzywna 3 w godzinach pracy, tj. poniedziałek - piątek 7³⁰-14³⁰,
- pisemnie na adres: Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. Z o.o., ul. Warzywna 3, 95-200 Pabianice,
- pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@zwik.pabianice.pl; zwik@zwik.pabianice.pl
- telefonicznie na numery: 42 225 91 60, 42 225 91 61,
- faxem na numer: 42 225 91 70,
- strona internetowa: www.zwik.pabianice.pl
- całodobowy numer telefonu do zgłaszania awarii 994.

2) Dane Dostawcy:

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Pabianicach, prowadzi działalność pod adresem: ul. Warzywna 3, 95-200 Pabianice, wpisany do rejestru przedsiębiorców Sądu Rejonowego Łódź – Śródmieście XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259389, NIP 731-193-78-82, Regon 100203668, tel: 422259166.

3) Informacja o łącznej cenie

Do ustalenia należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków stosowane będą ceny i opłaty określone w taryfach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujących w Gminie Miejskiej Pabianice oraz w Gminie Pabianice na terenie wsi Bychlew, Jadwinin, Hermanów. Wyciąg z aktualnej taryfy oraz cenniki usług powiązanych z prowadzeniem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dostępne są bezpłatnie w Biurze Obsługi Klienta. Aktualna taryfa oraz cenniki dostępne są również w formie elektronicznej na stronie internetowej Spółki: www.zwik.pabianice.pl. O zmianach wysokości cen i opłat określonych w taryfach, **Dostawca** będzie informował **Odbiorcę** w sposób zwyczajowo przyjęty: na stronie internetowej www.zwik.pabianice.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta Spółki.

Łączna cena usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określona zostanie na fakturze, wynikać będzie z odczytu wodomierza lub przepływomierza określającego rzeczywiste zużycie, ryczałtu określonego w umowie lub w przypadku niesprawności wodomierza, ze średniej ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków oraz obowiązującej jednostkowej ceny taryfowej dla grupy, do której przynależy Odbiorca. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych dla danej grupy taryfowej.

Pozostałe usługi wyceniane są na podstawie aktualnych cenników.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.

Zapłaty za wystawione faktury można dokonywać:

- w kasie Spółki w godzinach: poniedziałek - piątek 7³⁰-14³⁰,
- przelewem na wskazane w fakturze konto,
- poprzez sieć placówek Moje rachunki.

4) sposób i termin spełnienia świadczenia przez Dostawcę oraz procedura rozpatrywania reklamacji

Dostawca usług zobowiązany jest do:

- a) dostarczania wody w sposób ciągły i niezawodny do nieruchomości w ilości określonej w umowie z posiadanych przez Dostawcę usług urządzeń wodociągowych, o należytej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
- b) odbierania w sposób ciągły i niezawodny ścieków z nieruchomości w ilości i o jakości określonej w umowie, do posiadanych przez Dostawcę usług urządzeń kanalizacyjnych,

c) usuwania awarii urządzeń i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących własnością **Dostawcy usług**.

d) zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego w pomieszczeniu przygotowanym przez **Odbiorcę** usług.

e) powiadomienia Odbiorcy usług o przerwach w świadczeniu usług wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 24-godzinnym.

f) poinformowania Odbiorcy usług, w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

g) w razie przerwy przekraczającej 12 godzin, **Dostawca** usług zapewni zastępczy punkt poboru wody informując **Odbiorcę** usług o jego lokalizacji w sposób zwyczajowo przyjęty.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

a) reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

b) Dostawca usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Dostawcy usług lub doręczenia reklamacji. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń dłuższych niż termin wskazany w pkt b), Dostawca usług przed upływem terminu wskazanego w pkt. b), informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy przez Urząd Miar.

Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.

W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Usługodawca dokonuje zwrotu nadpłaty na konto wskazane przez Odbiorcę lub wypłaca Odbiorcy w kasie.

W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Odbiorca ma prawo zwrócić się z wnioskiem do organu regulacyjnego: Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Poznaniu, ul. Chlebowa 4/8, 61-003 Poznań.

5) Odpowiedzialność Dostawcy za jakość świadczonych usług

Usługodawca jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody-o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi-zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami (Rozporządzenie Ministra Zdrowia) oraz o ciśnieniu i w ilości ustalonej w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków-w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie. Nadzór nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawują organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej na zasadach określonych w przepisach o Państwowej Inspekcji Sanitarnej. Spółka przeprowadza badania jakości wody w terminach wynikających z przepisów prawa i publikuje ich wyniki na swojej stronie internetowej.

6) Czas trwania umowy oraz rozwiązanie umowy

Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawierana jest na czas nieokreślony lub oznaczony. Umowa ta może być rozwiązana:

a) w drodze porozumienia stron,

b) przez Odbiorcę usług z zachowaniem 30 – dniowego okresu wypowiedzenia,

c) przez Dostawcę usług z zachowaniem takiego samego okresu wypowiedzenia, jeżeli Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania wezwania do zapłaty oraz z przyczyn technicznych nie ma możliwości wstrzymania świadczenia usług,

d) przez **Dostawcę** w trybie natychmiastowym w przypadku gdy nie ma możliwości wstrzymania świadczenia usług, a jednocześnie: jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w umowie, stanowi zagrożenie dla życia i zdrowia lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego, został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Umowa na czas oznaczony rozwiązuje się z dniem upływu daty określonej w umowie.

Umowy/zlecenia na inne usługi mogą regulować w sposób odrębny czas trwania umowy i prawo jej rozwiązania.