OGÓLNE INFORMACJE DLA ODBIORCY USŁUG - KONSUMENTA O UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

1. Użyte określenia oznaczają:

a) **Odbiorca Usług** - zgodnie z art. 2 pkt. 3 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17) każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

b) **Dostawca Usług** - wodociągowo-kanalizacyjnych na terenie gminy Długołęka - Zakład Usług Komunalnych sp. z o.o. z siedzibą w Kiełczowie.

c) **Konsument -** zgodnie z definicją sformułowaną w art. 22 [1] Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 12 1 z późn. zm.) osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020.287 t.j.)

- Umową zawieraną poza lokalem Dostawcy Usług jest umowa zawarta z konsumentem:
  a) przy jednoczesnej, fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
  b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
  c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
  d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami;
- Umową zawieraną na odległość jest umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

2. Umowa zawierana jest formie pisemnej na podstawie złożonego przez Odbiorcę Usług wniosku, który dotyczy odpłatnej usługi realizowanej przez Zakład Usług Komunalnych sp. z o.o., z siedzibą w Kiełczowie, w zakresie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzenia ścieków.

3. Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. wpisany jest do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000098993, NIP 8961 198303, REGON 931976499, kapitał zakładowy 30.916.985,00 zł.

4. Dostarczenie Odbiorcy Usług wody o należytej jakości, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, będzie następowało w sposób ciągły i niezawodny, o ciśnieniu umożliwiającym jej użytkowanie, nie niższym niż 0,2 MPa. Odprowadzanie ścieków o stanie i składzie odpowiadającym powszechnie obowiązującym przepisom prawa, będzie następowało w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci.

5. Odbiorca Usług może kontaktować się z Zakładem Usług Komunalnych sp. z o.o.:

a) **osobiście** - z Biurem Obsługi Klienta w Kiełczowie przy ul. Wilczyckiej 14, które czynne jest:
- poniedziałek, wtorek, czwartek, piątek w godz. 7^{00}-15^{00}
- środa w godz. 7^{00}-16^{00}

b) **w formie pisemnej** na adres: Zakład Usług Komunalnych sp. z o.o. 55-093 Kiełczów, ul. Wilczycka 14;

c) poprzez **pocztę elektroniczną** na adres e-mail: biuro@zuk-kielczow.pl (obsługiwany w godzinach pracy Zakładu)

d) **telefonicznie** na nr: (71) 398 80 36

e) poprzez **stronę internetową**: www.zuk-kielczow.pl

f) poprzez **E-BOK**.

6. Odbiorca Usług może zgłosić awarię wodociągową i kanalizacyjną do Zakładu Usług Komunalnych sp. z o.o. przez całą dobę, w dni robocze oraz wolne od pracy) po nr tel. (71) 398 80 36.

7. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na postawie wskazań wodomierza głównego. Odczytu wodomierza głównego dokonują upoważnieni przedstawiciele Dostawcy Usług w dwumiesięcznych okresach rozliczeniowych. Wodomierz główny stanowi własność Dostawcy Usług. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub okresowego braku możliwości jego odczytu, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego, 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 głównego.

8. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku na podstawie wodomierza głównego - jako równą ilości wody pobranej lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej, ustalonej na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy Usług za wodomierzem głównym.

9. Należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki będą pobierane przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat, określonych w Taryfach obowiązujących w danym okresie rozliczeniowym. Taryfa Opłat podlega ogłoszeniu na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.zuk-kielczow.pl

10. Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki gotówką lub przelewem na wskazany w fakturze nr rachunku bankowego Dostawcy Usług, w terminie określonym na fakturze, który nie będzie krótszy niż czternaście dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

11. Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Wszelkie reklamacje można składać pisemnie w Biurze Obsługi Klienta ZUK sp. z o.o. z siedzibą w Kiełczowie, przesłać pocztą na adres Dostawcy Usług oraz e-mailowo na adres poczty elektronicznej, wskazanej w pkt. 5. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego. W przypadku, o którym mowa w art. 561^5 Kodeksu cywilnego Dostawcy Usług powinien udzielić odpowiedzi na takie żądanie w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną. W przypadku wniosku Odbiorcy Usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy Usług z obowiązku terminowego regulowania należności.

12. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. Odbiorca Usług może domagać się obniżenia należności w razie udowodnienia zawinionego dostarczania wody o pogorszonej, bądź złej jakości lub o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody oraz obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy Usług na skutek awarii urządzeń będących w posiadaniu lub w eksploatacji Dostawcy Usług. Dostawca Usług jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z umowy chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Dostawca Usług odpowiedzialności nie ponosi. W przypadku potrzeby złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń Odbiorca Usług ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak: Federacja Konsumentów, w której w zakresie terytorialnym działania Dostawcy Usług jest Oddział Federacji Konsumentów we Wrocławiu ul. Piłsudskiego 95, 50-014 Wrocław, tel. (71) 344 19 97, e-mail: wrocław@federacja-konsumentow.org.pl.

12. Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone są na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawieranej na czas nieokreślony lub określony. Za datę zawarcia umowy uważa się dzień podpisania umowy w lokalu przedsiębiorstwa przez Odbiorcę Usług. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę Usług za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonanym w każdym czasie, przez złożenie pisemnego, prawidłowo wypełnionego, oświadczenia w siedzibie Dostawcy Usług lub przez przesłanie jego listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób. Dostawca Usług może rozwiązać umowę w przypadku, gdy Odbiorca Usług, pomimo doręczenia pisemnego upomnienia, nie uiścił należności za co najmniej dwa pełne okresy obrachunkowe następujące po doręczeniu upomnienia lub został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest pobór bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych lub pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych. Umowa może również zostać rozwiązana, z terminem prawidłowo wypełnionego „Wniosku o rozwiązanie Umowy" (dostępny na stronie internetowej Dostawcy Usług), za zgodą obu stron bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego Odbiorcy do nieruchomości i poinformowania Dostawcy Usług przez Odbiorcę o wygaśnięciu tego tytułu.

13. Odbiorcy Usług, będącemu konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów poniesionych przez Dostawcę Usług z tytułu świadczonych usług na żądanie Odbiorcy Usług w okresie do dnia odstąpienia od umowy. Stosowne oświadczenie o żądaniu świadczenia usług do czasu odstąpienia od umowy można złożyć w niniejszych Ogólnych warunkach, we wskazanym poniżej miejscu. Kwota należności zostanie w takim przypadku naliczona zgodnie z zasadami naliczania należności za świadczone usługi ustalonymi w umowie.

Odbiorca Usług może wykonać prawo odstąpienia od umowy poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np.: wysłanego pocztą na adres: 55-093 Kiełczów ul. Wilczycka 14 lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@zuk-kielczow.pl). Odbiorca Usług w celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy Usług, bądź wzoru formularza, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 201 7r., poz. 683), którego treść została zamieszczona poniżej.

Jeżeli Odbiorca Usług złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Dostawca Usług prześle Odbiorcy Usług niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną). Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Dostawca Usług podejmie niezwłoczne działania w celu zaprzestania świadczenia usług na rzecz Odbiorcy Usług.

14. Spory zaistniałe w związku z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu powszechnego.

15. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46(WE (popularnie zwane RODO) wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Zakład Usług Komunalnych z siedzibą w Kiełczowie, ul. Wilczycka 14, moich danych osobowych w celu realizacji wniosku o zawarcie umowy o dostawę wody i/lub odbiór ścieków. Oświadczam, iż zapoznałam/cm się z przedstawionymi powyżej informacjami odnośnie umowy i świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych, a także znam treść klauzuli informacyjnej, w tym celu i sposobu przetwarzania danych osobowych oraz prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich poprawiania oraz możliwości wycofania zgody w dowolnym momencie. Wszystkie dane osobowe zostały przeze mnie podane dobrowolnie i są zgodne z prawdą. Administratorem moich danych osobowych jest Zakładu Usług Komunalnych Sp. z o.o. zs. w Kiełczowie.

OŚWIADCZENIE WNIOSKODAWCY - KONSUMENTA O ZADANIU ŚWIADCZENIA USŁUG.

Jako konsument oświadczam, że żądam spełnienia świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków* przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość,

Zobowiązuję się do zapłaty za świadczone usługi do dnia ewentualnego odstąpienia od umowy.

_____

Czytelny podpis Wnioskodawcy / Pełnomocnika

Załącznik nr Z do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta
(Dz. U. z 201 poz. 683)

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat [Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. U). Wilczycka 14, 55-093 Kiełczów tel. (71) 398 80 36, fax. (71) 398 81 81, e-mail: biuro@zuk-kielczow.pk) My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy dostawy wody lub i odbioru
- -Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) - Data

(*) niepotrzebne skreślić.

_____

Czytelny podpis Wnioskodawcy / Pełnomocnika