

Informacja konsumencka

zgodna z art. 8 ustawy o prawach konsumenta z dn. 30.05.2014 r. (t.j. Dz. U. z 2018, poz. 134 ze zm.)

1. Dostawca usług – dane identyfikacyjne

Przedsiębiorstwo „Wodociągi i Kanalizacja – Zgierz” Sp. z o. o. (dalej: Wodkan) z siedzibą w Zgierzu przy ul. A. Struga 45, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000046134 o kapitale zakładowym 61 278 750,00 zł; NIP 732-18-68-898; REGON 472320756; rachunek bankowy: 02 8783 0004 0021 0106 2000 0002 w Banku Spółdzielczym w Zgierzu; tel. 42 715-12-95, fax. 42 715-12-61; email: sekretariat@wodkan.zgierz.pl; www.wodkan.zgierz.pl.

2. Główne cechy świadczenia usług oraz sposób porozumiewania się z konsumentem

1. Podstawowym przedmiotem świadczenia usług przez Wodkan jest dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości i o ciśnieniu określonych w umowie zawartej pomiędzy Wodkan i Konsumentem (dalej: Odbiorca Usług), a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy Wodkan i Odbiorcą Usług. Informacja o jakości dostarczanej wody, publikowana jest na stronie internetowej Wodkan.
2. Wodkan i Odbiorca Usług mogą się porozumiewać:
 - a) w dniach i w godzinach pracy Wodkan, w jego siedzibie w Zgierzu przy ul. A. Struga 45 bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem telefonów oraz poczty elektronicznej;
 - b) w miejscu dostarczania Odbiorcy Usług wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu spotkania z przedstawicielem Wodkan;
 - c) w sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej – listownie, za pośrednictwem operatorów pocztowych,
 - d) dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Pogotowia Wodkan pod numerem alarmowym 42 715-12-96 lub 887151296.
3. Godziny pracy przedstawicieli Wodkan – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰.
4. Informacje o planowanych przerwach w dostarczaniu wody Wodkan ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty oraz zamieszcza na własnej stronie internetowej, przy czym pisemną informację o pracach konserwacyjno – remontowych podaje się na 48 godzin przed rozpoczęciem robót.

4. Cena za świadczone usługi wraz z podatkami

Rozliczenia za świadczone przez Wodkan usługi, następują na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków. Aktualna taryfa dostępna jest na stronie internetowej Wodkan oraz w jego Biurze Obsługi Klienta. Ustalanie ilości sprzedanej wody następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub przeciętnych norm zużycia wody (Rozp. Ministra Infrastruktury z dn. 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. nr 8, poz. 70)), natomiast ilość odprowadzanych ścieków ustalana jest w oparciu o ilość pobranej wody lub na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

5. Sposób i termin zapłaty za świadczone usługi

Wodkan za świadczone usługi wystawia faktury, a Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 17 dni od daty jej wystawienia. Odbiorca Usług może dokonać zapłaty:

- w kasie Wodkan zlokalizowanej w jego siedzibie, czynnej w dni powszednie w godz. 8³⁰ – 14⁰⁰,
- przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze,
- bez dodatkowych opłat we wszystkich placówkach Banku Spółdzielczego w Zgierzu (wykaz placówek Banku : www.bszgierz.pl).

6. 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 odprowadzenie ścieków.
2. Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Wodkan umowy.
3. Dla celów dowodowych rekomenduje się składanie reklamacji w formie pisemnej (dopuszcza się także składanie ich za pośrednictwem poczty email), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
4. Wodkan rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od złożenia reklamacji.

5. 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 i Wag. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę Usług zastrzeżeń, Odbiorca Usług ponosi koszty związane z jego sprawdzeniem, oraz montażem nowego i demontażem dotychczasowego wodomierza.
6. Zgłoszenie przez Odbiorcę Usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje terminu jej zapłaty.
7. 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 wniosku w tej sprawie.

7. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług

Wodkan jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Rozp. Ministra Zdrowia z dn. 07.12.2017 r w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. poz. 2294 zę zm.)), 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 i w ilości określonej w zawartej umowie. Wodkan nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobie lub na mieniu, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej albo z winy uszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą Wodkan nie ponosi odpowiedzialności oraz w wyniku nieprzestrzegania przez uszkodowanego zapisów umowy.

8. Treść usług posprzedażnych i gwarancji

Nie dotyczy.

9. Czas trwania umowy oraz sposoby i przesłanki jej wypowiedzenia

Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę Usług z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź na mocy porozumienia stron.
2. W razie naruszenia przez Odbiorcę Usług postanowień umowy Wodkan może rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Po rozwiązaniu umowy Wodkan dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłączy kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.

10. Funkcjonalność treści cyfrowych

Nie dotyczy.

11. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem

Nie dotyczy.

12. Klauzula informacyjna – pouczenie

W przypadku odmowy zawarcia przez Wodkan umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków Konsumentowi (Odbiorcy Usług) przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, ul. Zarzeczce 13b, 03-194 Warszawa.

PREZES ZARZĄDU

Piotr Karasiewicz