

INFORMACJA KONSUMENCKA

Na podstawie art. 8 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tj. z dnia 9 marca 2017r. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.) Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „USKOM” Sp. z o.o. w Koźuchowie podaje do wiadomości Odbiorcy usług/konsumenta/ poniższe informacje:

Cechy i przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia jest:

1. Sprzedaż wody i wykonanie usługi dostawy wody w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych i umowie zawartej między sprzedawcą i odbiorcą o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, spełniającej wymogi określone w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294 z późn. zm.).
2. Odbiór ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych w rozumieniu ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 roku poz. 1152 z późn. zm.) w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych i w umowie zawartej pomiędzy sprzedawcą i odbiorcą.
3. Usługi dodatkowe techniczne – informacje o przebiegu sieci wodno-kanalizacyjnej, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji itp.
4. Usługi dodatkowe odpłatne zlecane przez odbiorcę (konsumenta) np.: wykonania przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, awarie na sieciach prywatnych lub inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy.

Jakość wody podlega ciągłej kontroli poprzez wykonywanie jej badań w laboratorium dostawy usług – posiadającego akredytację PCA.

Sposób porozumiewania się z konsumentem

Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów.

W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa lub istnieją inne przeszkody uniemożliwiające kontakt na odległość - strony (sprzedawca i odbiorca) będą się kontaktować przy zastosowaniu formy pisemnej (listownej).

Dane identyfikacyjne przedsiębiorcy

Dostawcą usług jest:

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „USKOM” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Elektrycznej 9, 67-120 Koźuchów zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000096178 w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze VIII Wydział Gospodarczy. NIP 925-00-03-346, REGON 970397667, kapitał zakładowy 38 070 900,00 zł.

Dane kontaktowe przedsiębiorcy

Numery telefonów dostawcy usług:

numer Alarmowy –797 325 500,

sekretariat – 68 355 22 08,

adres poczty elektronicznej: sekretariat@uskom.eu.

Cena za świadczenie usług dostawy wody i odbioru ścieków oraz innych usług

1. Taryfy zawierające ceny i stawki opłat za dostawę 1 m³ wody i odbiór 1 m³ ścieków ustalone są zgodnie z Ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r. (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków z dnia 27 lutego 2018r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 472 z późn. zm.).

Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfach nie wymaga zmiany umowy ani wypowiedzenia dotychczasowych warunków umowy. Aktualne taryfy dostępne są na stronie internetowej przedsiębiorstwa www.uskom.eu oraz w punktach obsługi klienta. Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza głównego. Różnicę między wskazaniem wodomierza głównego a wskazaniami podliczników zamontowanych w poszczególnych lokalach pokrywa właściciel lub zarządca. Ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody lub na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego (w przypadku jego zainstalowania) z uwzględnieniem różnicy wody bezpowrotnie zużytej (w przypadku zainstalowania dodatkowego wodomierza na koszt odbiorcy usług).

Taryfy zatwierdzane są decyzją organu regulacyjnego – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego WODY POLSKIE z siedzibą we Wrocławiu.

2. Ceny za dodatkowe usługi świadczone przez przedsiębiorcę wykonywane na zlecenie odbiorcy określone są w zawartej między stronami umowie.
3. Wszystkie ceny zawierają podatek VAT i podawane są jako ceny brutto (z podatkiem/ lub netto + stawka podatku VAT). Wysokość podatku VAT naliczana jest zgodnie z przepisami obowiązującymi na dzień wystawienia faktury lub rachunku.

Sposób i termin zapłaty

Odbiorca usług dokonuje płatności na rzecz sprzedawcy w terminie wskazanym na fakturze.

Faktura przesyłana jest odbiorcy pocztą, może być doręczona przez pracownika lub za pośrednictwem IBOK – faktura elektroniczna.

Usługi stałe jak dostawa wody i odbiór ścieków rozliczane są w okresach miesięcznych. Pozostałe usługi płatne są w terminach określonych w zawartych umowach.

Za zwłokę w zapłacie naliczane są odsetki ustawowe. Odbiorca może być dodatkowo obciążony kosztami wysyłki upomnienia w wysokości określonej przepisami ustawy o egzekucji w administracji.

Płatności dokonywane są wyłącznie na konto spółki wskazane na fakturze.

Sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorstwo

Sprzedawca zobowiązany jest do dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

Dostarczanie wody i odbiór ścieków dla odbiorców usług w przypadku istniejących przyłączy następuje po podpisaniu umowy, po uprzednim sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza i zamontowaniu wodomierza głównego, w terminie odrębnie ustalonym z odbiorcą usług.

W razie konieczności wybudowania nowego przyłącza termin rozpoczęcia świadczenia usługi uzależniony jest od zakończenia prac i odbioru technicznego przez pracowników przedsiębiorstwa.

Konieczność przeprowadzenia prac remontowo-konserwacyjnych wymagających czasowego zamknięcia dopływu wody obliguje przedsiębiorcę do podania informacji o pracach przedsiębiorstwa

w formie pisemnej na 48 godzin przed rozpoczęciem robót lub na 7 dni - przy przerwie w dostawie wody trwającej powyżej 12 godzin - zapewniając zastępczy punkt poboru wody.

Sposób rozpatrzenia reklamacji

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

Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą elektronicznego biura obsługi klienta, w terminie 14 dni od zdarzenia ją uzasadniającego.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń, termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamacje winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

W sprawach spornych dotyczących:

1. odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
2. odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

- na wniosek strony rozstrzyga, w drodze decyzji, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – 50-950 Wrocław, ul. Norwida 34.

Odpowiedzialność przedsiębiorstwa za jakość świadczenia

Odbiorca usług ma prawo żądać od przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za dostarczoną wodę:

1. w razie dostawy wody o obniżonej jakości (decyduje wynik badań laboratoryjnych),
2. o ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi - z powodów leżących po stronie przedsiębiorstwa (decyduje pomiar dokonany u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym).

Bonifikatę przyznaje się na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny obniżonej jakości wody oraz/lub na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny niższego ciśnienia od określonego warunkami technicznymi. Odbiorca usług ma prawo żądać od przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za odebrane ścieki, pod warunkiem udokumentowania faktu, że ścieki nie zostały wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych.

Odbiorca usług ma prawo także żądać od przedsiębiorstwa, na zasadach ogólnych, odszkodowania z tytułu choćby częściowego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy i poniesienia z tego powodu szkody.

Treść usług posprzedażnych i gwarancji

Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na sprzedawany produkt, gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r. poz. 2294 z późn. zm.) a jakość innych świadczonych usług określają obowiązujące przepisy merytorycznie regulujące daną usługę oraz zawarte między stronami umowy, które mogą przewidywać udzielenie gwarancji.

Przedsiębiorstwo świadczy usługi posprzedażne wyłącznie w przypadku gdy na towar lub usługę udzielił gwarancji. Treść usługi posprzedażnej i procedurę jej świadczenia określa dokument potwierdzający udzielenie gwarancji lub zawarta umowa.

Czas trwania umowy i prawo odstąpienia od umowy

Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony. Za zgodą stron, w przypadkach wyjątkowych i indywidualnych, umowa może być zawarta na czas określony.

Umowa może być rozwiązana za zgodą stron, w każdym czasie, na podstawie porozumienia stron.

Odbiorca usług może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Aby skorzystać z prawa do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, odbiorca usług musi poinformować przedsiębiorstwo o swojej decyzji przez złożenie jednoznacznego oświadczenia (np. pismo złożone w siedzibie przedsiębiorstwa, pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Okres wypowiedzenia może ulec skróceniu, za zgodą obu stron.

Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, wyłącznie w przypadku zajścia okoliczności określonych w art. 8 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.).

Z momentem uzyskania informacji o utracie tytułu prawnego do nieruchomości następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym odbiorcą usług i przedsiębiorstwo wstrzymuje dostawę wody i odbiór ścieków.

Zapoznałem się i akceptuję w/w warunki usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „USKOM” Sp. z o.o. , 67-120 Koźuchów ul. Elektryczna 9.

.....
data i podpis