

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. poz.827 ze zm.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje:

Dane Sprzedawcy:

Sprzedawcą jest: Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „USKOM” Sp. z o.o. zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000096178 w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze VIII Wydział Gospodarczy, NIP 925-00-03-346, REGON 970397667, o kapitale zakładowym w wysokości 37 220 900,00 zł

Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy:

Siedzibą Sprzedawcy jest: 67-120 Kozuchów, ul. Moniuszki 7
Adres poczty elektronicznej: sekretariat@uskom.pl
Numer telefonu: 683552061

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez odbiorcę usług:

j.w.

Sposób kontaktowania się z odbiorcą usług:

Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów. W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia:

Przedmiotem świadczenia usług jest dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

- ✓ - pH 6,5-9,0,
- ✓ mangan $\leq 50\mu\text{g/l}$,
- ✓ żelazo $\leq 200\mu\text{g/l}$,
- ✓ mętność $\leq 1\text{NTU}$,
- ✓ jon amonowy $\leq 0,5\text{mg/l}$,
- ✓ azotany $\leq 50\text{mg/l}$,
- ✓ liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml,
- ✓ liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.

Kolejnym przedmiotem świadczenia usług jest odprowadzanie ścieków o następujących parametrach:

- ✓ ChZT = 36,2mg/l,
- ✓ BZT5 = 8 mg/l,
- ✓ zawiesiny ogólne = 5 mg/l,
- ✓ azot ogólny < 5,
- ✓ fosfor ogólny < 0,5.

Sprzedawca jest zobowiązany do wykonania usługi bez wad. W przypadku dostarczenia przez Sprzedawcę wody nie spełniającej wymagań określonych w umowie, lub o ciśnieniu odbiegającym od minimalnego, (nie mniejszym niż 0,05 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym), udokumentowanym w obecności obu stron umowy pomiarem,

Janusz

Odbiorca może domagać się od Sprzedawcy obniżenia należności za wodę i wносить o udzielenie rabatu.

Sposób i termin zapłaty:

Odbiorca dokonuje płatności należności na rzecz Sprzedawcy w terminie 14 dni od daty doręczenia faktury. Faktura przesyłana jest Odbiorcy pocztą lub doręczana przez pracownika Przedsiębiorstwa. Zwłoka w zapłacie należności uprawnia Sprzedawcę do naliczania i dochodzenia ustawowych odsetek z tytułu nieterminowej zapłaty należności.

Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę:

Spełnienie świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy usług będzie następować w jednomiesięcznych okresach rozliczeniowych. Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w budynkach wielolokalowych – lokalach wg wskazań wodomierza głównego.

Ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza głównego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

Sposób załatwiania reklamacji:

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez Sprzedawcę umowy. Sprzedawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Sprzedawcy lub doręczenia reklamacji. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga ustaleń w okresie dłuższym niż wskazany powyżej, Sprzedawca przed upływem wyżej wymienionego terminu informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje ostateczny termin jej rozpatrzenia. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku wniosku Odbiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Firmę GROWO Świebodzin.

Czas trwania umowy i prawo odstąpienia od umowy:

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony. Umowa może być rozwiązana za zgodą stron w każdym czasie na podstawie porozumienia stron lub na podstawie wypowiedzenia złożonego przez Odbiorcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Termin związania z ceną i dodatkowe płatności wykraczające poza wynagrodzenie główne:

Ceny i stawki opłat określone w taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków podlegają zatwierdzeniu przez właściwą Radę Miejską i są ustalane na okres 1 roku. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie nie wymaga zmiany umowy ani wypowiedzenia dotychczasowych warunków. Odbiorca został zapoznany z dodatkowymi opłatami dot. usług związanych z dostawą wody i odprowadzaniem ścieków określonych w cenniku usług dodatkowych.

Kaucje i zabezpieczenia:

Sprzedawca nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

Do najważniejszych form rozwiązywania sporów bez udziału sądu należą:

- ✓ mediacje – procedury, w których konsument oraz sprzedawca rozstrzygają nieporozumienie przy udziale mediatora. Co ważne, osoba ta nie rozwiązuje konfliktu, a jedynie pośredniczy w pertraktacjach między stronami, pomagając im wybrać wspólne, wzajemnie akceptowane rozwiązania.
- ✓ arbitraż – sposób rozstrzygania sporu bez udziału sądu. Jego kompetencje przejmuje bezstronny specjalista – arbiter.
- ✓ komisje skargowe – tworzone wspólnie lub niezależnie przez stowarzyszenia sprzedawców, instytucje gospodarcze lub organizacje konsumenckie. Ich działania oparte są o przepisy prawa powszechnego lub zasady samoregulacji. Rozstrzygnięcia Komisji mają najczęściej niewiążący charakter. Pomimo tego decyzja ma istotne znaczenie dla reputacji sprzedawcy.

Jeżeli konsument chce rozwiązać spór ze sprzedawcą bez udziału sądu powinien skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa. W tym celu należy dostarczyć do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie odpowiedni formularz – wniosek o mediację lub wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (w niektórych instytucjach formularz ten ma różne nazwy, np. wniosek – zapis na sąd polubowny). Niektóre ciała alternatywnego rozstrzygania sporów nie posiadają szablonów wniosków. Wymagają jedynie precyzyjnego opisanie problemu oraz dołączenia dokumentów, które potwierdzają argumenty wnioskodawcy (np. faktura, protokół reklamacyjny, odpis korespondencji w sprawie). Skorzystanie z alternatywnych metod rozstrzygania sporów jest możliwe tylko i wyłącznie po:

- ✓ zakończeniu procesu reklamacyjnego. Dlatego w przypadku problemów z zakupioną usługą w pierwszej kolejności należy złożyć reklamację do sprzedawcy.
- ✓ wyrażeniu przez obie strony zgody na postępowanie.

Jeżeli jedna ze stron nie będzie chciała poddać się procedurze alternatywnych metod rozstrzygania sporów, nie jest możliwe jej zastosowanie. W celu skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, konsument ma możliwość zwrócenia się do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o:

- ✓ wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Sprzedawcą,
- ✓ rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.

Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

Inaczej przedstawia się wskazanie możliwości skorzystania przez konsumenta z pomocy rzecznika konsumentów. Jednym z zadań rzecznika jest występowanie do sprzedawców

Handl

w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Sprzedawca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest zobowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznik nie ma uprawnień do wiążącego rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji konsumenta; może tylko zwrócić się do sprzedawcy o wyjaśnienia i informacje, a ten ma obowiązek ich udzielić.

Zapoznałem się i akceptuję w/w warunki usług świadczonych przez PUK „USKOM” Sp. z o.o 67-120 Kozuchów ul. Moniuszki 7.

.....
(data i podpis Konsumenta)

* Załącznikiem do niniejszej Informacji Konsumentckiej jest cennik usług świadczonych przez PUK „USKOM” Sp. z o.o. z dn.: 01.03.2016 r.