

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 2759 ze zm.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

DANE IDENTYFIKUJĄCE

Wodociągi Rewal Sp. z o.o. (dalej: Przedsiębiorstwo) z siedzibą w **Pobierowie** wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000328462. Posiadające NIP: 8571888891, REGON: 32062958100000, prowadzącego działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków - na podstawie decyzji Wójta Gminy Rewal z dnia 31 lipca 2009 r., znak: PU.S.7066/d-1/09 oraz decyzji Wójta Gminy Karnice decyzja nr RLŚ.6220/23/09 z 18.12.2009 r.

Siedziba - miejsce prowadzenia działalności: **72-346 Pobierowo, ul. Poznańska 31**

Biuro czynne od poniedziałku do piątku w godz. 7:30 - 15:30, kasa czynna w godzinach pracy biura.

tel. **661 204 204**, e-mail: sekretariat@wodociagirewal.pl, strona internetowa: <https://bip.wodociagirewal.pl/>

GŁÓWNE CECHY ŚWIADCZENIA

1. Przedsiębiorstwo świadczy usługi polegające na poborze, uzdatnianiu i zapewnieniu dostaw wody do wskazanej nieruchomości i/lub odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków pochodzących ze wskazanej nieruchomości, na warunkach szczegółowo określonych w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków w sposób (cechy świadczenia):
 - a) ciągły i niezawodny,
 - b) przy zachowaniu parametrów jakościowych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz umowie,
 - c) a dla ścieków wynikających z obowiązujących przepisów prawa regulujących odprowadzanie ścieków do wód i do ziemi, w ilościach określonych w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Informacja o jakości dostarczanej wody publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin, Taryfy oraz Cennik.
4. Przedsiębiorstwo udziela informacji o przebiegu sieci wod-kan, wydaje warunki techniczne, uzgadnia dokumentację oraz wykonuje inne usługi na zlecenie Odbiorcy usług, zgodnie z przedmiotem działalności określonym w KRS.

SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z KONSUMENTEM

Przedsiębiorstwo będzie kontaktowało się z Odbiorcą usług:

- bezpośrednio w swojej siedzibie, w dniach i godzinach pracy Przedsiębiorstwa;
- w miejscu dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków;
- za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności poczty elektronicznej, telefonu;
- w sytuacji, gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej – listownie, za pośrednictwem poczty;
- dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Dyspozytora w siedzibie Przedsiębiorstwa pod numerem telefonu 693 433 313;
- informacje o planowanych wyłączeniach dostarczania wody Przedsiębiorstwo ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty, przy czym pisemną informację o pracach podaje na 3 dni przed rozpoczęciem robót na swojej stronie internetowej i za pośrednictwem facebooka.

ŁĄCZNA CENA LUB WYNAGRODZENIE

Łączna cena lub wynagrodzenie przysługujące Przedsiębiorstwu za świadczone usługi ustala się według następujących zasad:

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w Taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków.
2. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
3. Do ceny za usługi i stawki opłaty abonamentowej dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ZAOPATRZENIA W WODĘ – ustalenie ilości pobranej wody będzie następowało na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody. Cena za dostarczoną wodę to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m³ dostarczonej wody. Cena za dostarczaną do Odbiorcy usług wodę określona jest w Taryfie i może być uzależniona od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług.

ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW – ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. Cena za odprowadzane ścieki to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m³ odprowadzanych ścieków. Cena za odprowadzane od Odbiorcy usług ścieki określona jest w Taryfie i może być uzależniona od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług.

OPŁATY ABONAMENTOWE – należności wynikające z wysokości opłaty abonamentowej regulowane są niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę i/lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym. Stawka opłaty abonamentowej to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, w zł na Odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków. Wysokość stawki opłaty abonamentowej określona jest w Taryfie i może być uzależniona od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany Odbiorca usług.

INNE OPŁATY - Przedsiębiorstwo pobiera również opłaty za usługi związane z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Ich wykaz oraz ceny zawiera „Cennik usług świadczonych przez Wodociągi Rewal Sp. z o.o.” obowiązujący w danym roku, dostępny na stronie internetowej i w siedzibie Przedsiębiorstwa.

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 2759 ze zm.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

POZOSTAŁE INFORMACJE:

- a) w przypadku osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, Odbiorca usług obowiązany jest do uiszczenia oprócz należności za dostarczoną wodę i/lub odebrane ścieki na rzecz Przedsiębiorstwa także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych na rzecz właściciela/zarządcy budynku wielolokalowego;
- b) Przedsiębiorstwo udostępnia cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami usług (wyciąg z obowiązujących taryf): w formie pisemnej w swojej siedzibie, jako załącznik do zawieranej umowy, oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej;
- c) należności wynikające z faktur wystawianych przez Przedsiębiorstwo można opłacać przelewem (np. bank, internet) oraz gotówką, bez dodatkowych kosztów, w kasie Przedsiębiorstwa;
- d) termin zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy regulować należności, wymienione są na każdej fakturze.

SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ 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 odprowadzanie ścieków.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
3. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej – osobiście lub listownie. Zaleca się, aby reklamacja zawierała co najmniej: imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, podpis Odbiorcy usług. Regulamin składania reklamacji dostępny jest w biuletynie informacji publicznej Przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
6. 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.
7. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza - nie potwierdzi zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
8. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
9. 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 pisemnego wniosku w tej sprawie.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JAKOŚĆ ŚWIADCZENIA, OBOWIĄZEK DOSTARCZENIA RZECZY BEZ WAD

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa kształtują przepisy powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku świadczenia usług o pogorszonych parametrach Konsument może domagać się obniżenia należności adekwatnie do rzeczywistego obniżenia poziomu świadczonej usługi. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody - o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, 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, w ilości określonej w zawartej umowie. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

CZAS TRWANIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawarta jest na czas nieokreślony lub na czas określony.

TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI

Nie dotyczy

FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

Nie dotyczy

INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 2759 ze zm.) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

| INFORMACJE DODATKOWE KIEROWANE TYLKO DO KONSUMENTA ZAWIERAJĄCEGO UMOWĘ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ |
|---|
| ADRES DO SKŁADANIA REKLAMACJI |
| SPOSÓB I TERMIN ZAPŁATY |
| Przedsiębiorstwo za świadczone usługi wystawia faktury w okresach rozliczeniowych 1 miesięcznych lub kilku miesięcznych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób. |
| SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY |
| Odbiorca usług ma prawo w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Odbiorca usług może odstąpić od umowy, składając Przedsiębiorstwu oświadczenie o odstąpieniu od umowy – wzór w załączeniu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku, gdy Odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie (wzór w załączeniu) rozpoczęcia świadczenia przez Przedsiębiorstwo usług przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy - ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo na jego rzecz do chwili odstąpienia od umowy. |
| SPOSOBY I PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY |
| Zobowiązania obu stron umowy trwają do czasu jej skutecznego rozwiązania zgodnie z poniżej wymienionymi przestankami i sposobami: <ul style="list-style-type: none">a) umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Przedsiębiorstwu pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Po upływie terminu wypowiedzenia umowy Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia umowy inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Przedsiębiorstwem;b) za porozumieniem obu Stron umowa może być rozwiązana w każdym czasie;c) Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wyłącznie w sytuacji, gdy zgodnie z obowiązującym prawem, zaistnieją przestanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wypowiadając umowę podaje Odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia. Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłącze kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny. |
| KOSZTY KORZYSTANIA ZE ŚRODKA POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ |
| Nie dotyczy |
| KOSZTY ZWROTU RZECZY W PRZYPADKU ODSTĄPIENIA OD UMOWY, KTÓRE PONOSI KONSUMENT |
| Nie dotyczy |
| MINIMALNY CZAS TRWANIA ZOBOWIĄZAŃ KONSUMENTA WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY |
| Nie dotyczy |
| KODEKS DORYCH PRAKTYK |
| Nie dotyczy |
| KAUCJA LUB INNE GWARANCJE FINANSOWE |
| Nie dotyczy |
| POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ |
| Przedsiębiorstwo informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Szczecinie. |