

INFORMACJA KONSUMENCKA

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

DANE SPRZEDAWCY:

Sprzedawcą jest Gmina Nowe Brzesko, reprezentowana przez Burmistrza, NIP: 682-11-94-362

DANE ADRESOWE I KONTAKTOWE SPRZEDAWCY:

Siedzibą Sprzedawcy jest Urząd Gminy i Miasta Nowe Brzesko, ul. Krakowska 44, 32-120 Nowe Brzesko
Numer telefonu do siedziby: 12 385 20 94* (Sekretariat)

Adres załatwiania spraw: ul. Wesoła 40, 32-120 Nowe Brzesko (Referat Wodociągów i Kanalizacji)
Numer telefonu: 12 385 20 06*

Zgłaszanie awarii wodociągowych i kanalizacyjnych: 725 100 400* (komórkowy)

Adres poczty elektronicznej: wodociag@nowe-brzesko.pl

**opłata jak za połączenie standardowe, ponoszona przez wybierającego numer wg cennika właściwego jego operatora)*

ADRES DLA POTRZEB SKŁADANIA REKLAMACJI PRZEZ ODBIORCĘ USŁUG:

Referat Wodociągów i Kanalizacji
ul. Wesoła 40
32-120 Nowe Brzesko

SPOSÓB KONTAKTOWANIA SIĘ Z ODBIORCĄ USŁUG:

Sprzedawca będzie z 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:

- dostarczanie wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości i o ciśnieniu określonym w zawartej umowie. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym jej twardości publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy <http://www.nowe-brzesko.iap.pl/pl/502/0/badania-jakosci-wody.html> i aktualizowana na bieżąco po wykonaniu badań laboratoryjnych wody,
- odprowadzanie ścieków w ilości i jakości określonych w zawartej umowie pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą usług,
- odbieranie wykonanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
- uruchamianie i wstrzymywanie dostaw wody i odbioru ścieków, usuwanie awarii przyłączy.

CENA LUB WYNAGRODZENIE ZA ŚWIADCZENIE USŁUG WRAZ Z PODATKAMI:

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie 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 siedzibie Sprzedawcy,
- w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy,

- w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen stawek i opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

Taryfy stanowiące zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Nowe Brzesko dla poszczególnych grup Odbiorców usług określone w zatwierdzonej przez Radę Miejską w uchwale.

OBOWIĄZEK DOSTARCZENIA TOWARÓW BEZ WAD:

Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad, tj.:

- dostarczanie 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,
- odprowadzanie ścieków – w sposób niezawodny o jakości i ilości określonej w zawartej umowie,
- usuwanie awarii przyłączy na zasadach określonych w zawartej umowie.

KOSZTY KORZYSTANIA ZE ŚRODKA POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ W CELU ZAWARCIA UMOWY:

Koszty porozumiewania się na odległość (w tym koszty połączeń telefonicznych i korzystania z sieci Internet) w celu zawarcia umowy ponoszone są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jego operatora.

SPOSÓB I TERMIN ZAPŁATY:

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Zapłaty za wystawioną przez Inkasenta lub w biurze Referatu Wodociągów i Kanalizacji fakturę można dokonywać:

- bezprowizyjnie w Nowobrzeskim Oddziale Krakowskiego Banku Spółdzielczego,
- w placówkach innych banków,
- w placówkach Poczty Polskiej,
- przelewem elektronicznym.

Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Sprzedawcy ponosi Odbiorca zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Odbiorca prowadzi swój rachunek bankowy.

SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA PRZEZ SPRZEDAWCĘ

Spełnienie świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy usług będzie następować w 1-miesięcznych, 2-miesięcznych lub 3-miesięcznych okresach rozliczeniowych (zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie z Odbiorcą usług).

Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następować na podstawie wskazań wodomierza głównego, dodatkowego i lokalowego. Ilość odprowadzonych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków Sprzedawca uwzględnia ilość wody zużytej bezpowrotnie wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego przez Odbiorcę usług.

W przypadku niesprawności wodomierza głównego, dodatkowego, lokalowego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, 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.

Sprzedawca na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

SPOSÓB ZAŁATWIANIA REKLAMACJI

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Sprzedawcę umowy. Sprzedawca rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar w Krakowie. W takim przypadku, zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty. 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.

PRAWO ROZWIĄZANIA UMOWY

Umowa o świadczenie usług z zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Czas trwania umowy określają strony, stosownie do poczynionych między sobą uzgodnień.

Umowa może być rozwiązana:

- za porozumieniem stron,
- przez Odbiorcę usług z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonym w umowie.

Sprzedawca może rozwiązać umowę gdy:

- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Umowa wygasa w przypadku wystąpienia przyczyn technicznych i prawnych uniemożliwiających dalsze świadczenie usług przez Dostawcę Usług na rzecz Odbiorcy Usług, tj. w razie:

- śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- likwidacji Odbiorcy usług będącego przedsiębiorcą,
- niemożności dalszego świadczenia usług na warunkach określonych w umowie,
- zaistnienia przyczyn kwalifikowanych jako siła wyższa.

W przypadku pozostałych umów zawieranych przez Sprzedawcę z Odbiorcą usług, strony każdorazowo w umowach uzgadniają możliwość ich rozwiązania, jak również określają sposoby takiego rozwiązania.

PRAWO ODSTĄPIENIA

Odbiorca usług ma prawo odstąpić od zawartej ze Sprzedawcą umowy poza lokalem lub na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

TERMIN ZWIĄZANIA CENĄ

Rozliczanie należności za usługi związane z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków następuje na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązujących taryfach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Ceny i stawki opłat określone w taryfie podlegają zatwierdzeniu przez Radę Miejską Nowe Brzesko i są ustalane na okres 12 miesięcy. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy i następuje bez wypowiedzenia warunków umowy.

O zmianie wysokości taryfy Sprzedawca powiadamia Odbiorcę zamieszczając stosowne ogłoszenie m.in.: na tablicach ogłoszeń na terenie gminy Nowe Brzesko oraz na stronie internetowej <http://www.nowe-brzesko.iap.pl/pl/497/0/taryfy-cenowe.html>

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

Odbiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu ze Sprzedawcą związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.

Jednym ze sposobów pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed stałym sądem polubownym, które to sądy działają przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej, zgodnie z ich regulaminami.

Poniżej przedstawione informacje (zasady) mają z konieczności charakter skrótowy i generalny oraz nie muszą być stosowane przez wszystkie stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej. W związku z powyższym wskazane jest, aby Odbiorca usług przed podjęciem decyzji o wyborze tej formy postępowania zapoznał się z regulaminem sądu polubownego, do którego zamierza wystąpić o polubowne rozparzenie sporu.

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację do stałego polubownego sądu konsumenckiego należy uprzednio wyczerpać tryb postępowania reklamacyjnego stosowanego przez Sprzedawcę. W celu wszczęcia postępowania wskazane jest (aczkolwiek nie jest to wymóg konieczny) wypełnienie formularza opracowanego przez wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, tj. wzoru wniosku o mediację. Wniosek o mediację należy kierować do tego inspektoratu, na którego terenie znajduje się siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej Sprzedawcy będącego w sporze z Odbiorcą usług (konsumentem).

Po otrzymaniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje Sprzedawcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie i ewentualnie składa propozycję polubownego zakończenia sporu. Jeżeli Sprzedawca wyrazi zgodę na mediację dochodzi do wszczęcia właściwego postępowania mediacyjnego. W trakcie postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć Sprzedawcy określony termin zajęcia stanowiska w sprawie sposobu zakończenia sporu z Odbiorcą usług. Jeśli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub co najmniej jedna ze stron oświadczy, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego