

Informacja konsumencka

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

1. Dane Sprzedawcy.

Sprzedawca- Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Głownie, ul. A.Struga 3, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000236040, NIP 733-11-73-933, REGON 100045850 z kapitałem zakładowym w wysokości 13.529.000 zł.- działający na podstawie udzielonego zezwolenia Burmistrza Głowna z dnia 2006.06.06 (Decyzja Nr 2/Z/6431/2006).
Nr rachunku bankowego 53 8787 0000 0000 1010 2000 0004, tel.(42) 719-16-39, tel/fax (042) 710-83-40, 510 055 014, e-mail: biuro@mzwikglowno.pl

2. Główne cechy świadczenia.

- a) MZWiK Sp. z o.o. ma za zadanie dostarczyć w sposób ciągły i niezawodny wodę o należytej jakości w wystarczającej ilości pod ciśnieniem umożliwiającym normalne użytkowanie wody. Informacja o jakości dostarczanej wody publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych,
- b) MZWiK Sp. z o.o. zapewnia odprowadzenie ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- c) MZWiK Sp. z o.o. i Odbiorca usług mogą porozumiewać się:
 - w siedzibie Spółki od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-15.00 lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość tj. telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej,
 - listownie za pośrednictwem poczty,
 - całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Dyspozytora w siedzibie MZWiK pod nr telefonu 510-055-014 w przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów związanych z dostawą wody i/lub odbiorem ścieków.

3. Przerwy w dostawie wody.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Zapewnienia Odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania Odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

4. Reklamacje.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie) niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie do 14 dni od jej wniesienia. W szczególnych przypadkach termin może zostać wydłużony do 30 dni.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. W przypadku jeśli Odbiorca wyrazi zgodę możliwe jest udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem.

Odmowa uwzględnienia reklamacji wymaga od Przedsiębiorstwa uzasadnienia.

Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

5. Cena za świadczenie usług.

Rozliczenie należności Przedsiębiorstwa za świadczone usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków, następuje na podstawie określonych w obowiązującej taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i ilości odprowadzonych ścieków w okresie rozliczeniowym ustalonym w umowie. Aktualne taryfy dostępne są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta.

Ilość wody dostarczanej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego lub w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, natomiast ilość odprowadzonych ścieków będzie ustalona jako równa ilość pobranej wody lub na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

6. Sposób i termin zapłaty.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze jednak nie krótszym niż 14 dni od dnia jej wystawienia.

Odbiorca może dokonywać płatności w następujący sposób:

- a) gotówką lub kartą płatniczą w kasie w siedzibie Przedsiębiorstwa bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych,
- b) przelewem na nr rachunku bankowego Sprzedawcy, wskazanym na fakturze (koszty związane z wykonaniem przelewu ponosi Odbiorca i nie są zależne od Sprzedawcy),
- c) w szczególnych i uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których termin i wysokość ustalone są między Odbiorcą a Przedsiębiorstwem.

7. Sposób spełnienia świadczenia.

a) Po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza (w przypadku nowego przyłącza), zamontowaniu wodomierza głównego oraz podpisaniu umowy następuje dostarczenie wody i/lub odprowadzenie ścieków,

b) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków zawierana jest w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.

-umowa może być rozwiązana na piśmie przez każdą ze stron, za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z tym, że Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę wyłącznie z przyczyn wymienionych w art.8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r.

- w wyniku pisemnego porozumienia strony mogą rozwiązać umowę w każdym czasie,

- rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

8. Odpowiedzialność za jakość świadczenia.

MZWik Sp. z o.o. jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad tj. w przypadku dostawy wody- o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z obowiązującymi normami a w przypadku odbioru ścieków- w sposób ciągły i niezawodny. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła w skutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

Mjejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

