

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn.zm.) Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Ciepłownictwa Sp. z o.o. w Krzyżu Wielkopolskim podaje do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje:

Dane identyfikacyjne dostawcy usług:

Dostawcą usług jest: Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Ciepłownictwa Sp. z o.o. w Krzyżu Wielkopolskim zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000043163 w Sądzie Rejonowym w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy, NIP 7631902514, REGON 570899631, o kapitale zakładowym w wysokości 8 806 000,00 zł.

Dane adresowe i kontaktowe dostawcy usług:

Siedzibą dostawcy usług jest: 64-761 Krzyż Wielkopolski, ul. Mickiewicza 58 a

Adres poczty elektronicznej: sekretariat@zwkic.pl

Adres strony internetowej: www.zwick.pl

Numer telefonu do sekretariatu: 67 256 41 30 w dni powszednie w godz. od 7:00 do 15:00

Numer alarmowy: 67 256 40 15 lub 502 705 175 po godz. 15:00 i w dni wolne

Usługi pogrzebowe: 666 814 212

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez odbiorcę usług:

ul. Mickiewicza 58 a, 64-761 Krzyż Wielkopolski.

Sposób porozumiewania się z odbiorcą usług:

1. Bezpośrednio w siedzibie dostawcy usług w godzinach pracy, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 15.00,
2. Za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów.
3. 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).

Przedmiot świadczenia:

Przedmiotem świadczenia usług jest:

- pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody.
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.
- wytwarzanie i zaopatrywanie w parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych.
- roboty związane z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych.
- wykonywanie instalacji wodno – kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych.
- pogrzeby i działalność pokrewna.
- wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi.
- roboty związane z budową dróg i autostrad.
- transport drogowy towarów.
- wykonywanie pozostałych robót budowlanych wykończeniowych.

Cena za świadczenie usług

Taryfy stanowiące zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Krzyż Wielkopolski dla poszczególnych grup Odbiorców w danym okresie taryfowym są zatwierdzone przez organ regulujący tj. dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego „Wody Polskie” z siedzibą w Bydgoszcy.

Ceny i stawki opłat przyłączeniowych do sieci ciepłowniczej określa obowiązująca taryfa dla ciepła, wprowadzona Zarządzeniem Prezesa Zakładu Wodociągów, Kanalizacji i Ciepłownictwa Sp. z o.o. w Krzyżu Wlkp.

Wysokość opłat za usługi cmentarne zawiera cennik opłat stanowiący załącznik do Uchwały Rady Miejskiej w Krzyżu Wlkp.

Aktualnie obowiązujące taryfy są udostępnione na stronie internetowej Spółki www.zwkic.pl oraz w punktach obsługi klienta.

Ceny za dodatkowe usługi świadczone przez przedsiębiorcę wykonywane na zlecenie Odbiorcy określane są w zawartej między stronami umowie.

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 E-bok – faktura elektroniczna.

Usługi stałe jak dostawa wody i odbiór ścieków rozliczane są w okresach 2-miesięcznych i 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 (ogłoszenia) na 48 godzin przed rozpoczęciem robót.

Sposób załatwiania reklamacji

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących przedmiotu umowy oraz rozliczeń za świadczone usługi. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, mailowo, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia. Dostawca usług rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Spółki lub jej doręczenia w inny sposób.

Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności i ustaleń w terminie dłuższym niż 30 dni, dostawca usług powiadamia o tym fakcie odbiorcę, ustalając nowy ostateczny termin jej załatwienia.

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. Ciśnienie wody mierzy się 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 od określonego w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Krzyż Wlkp. 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.

Gwarancje i zabezpieczenia

Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na sprzedawany produkt gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294).

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 mocy porozumienia stron.

Odbiorca usług może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia w formie pisemnej, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. 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, 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.
2. Odbiorca może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183¹ i nast. Kodeksu postępowania cywilnego.

3. Odbiorca może uzyskać pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).