

Informacja Konsumentka

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

Dane Sprzedawcy

Sprzedawcą jest: Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Chrzanowie ul. Jagiellońska 8, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydziale XII Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000067967, będące płatnikiem podatku od towarów i usług VAT, o numerach NIP: 628-00-01-037, o numerze REGON: 271953804, posiadające kapitał zakładowy w wysokości 80 782 500,00 złotych, prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Zarząd Międzygminnego Związku Chrzanowa, Libiąża, Trzebini „Gospodarka Komunalna” w Chrzanowie Decyzja nr 1/2002 z dnia 21 listopada 2002 r., z późniejszymi zmianami.

Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy

Siedzibą Sprzedawcy jest : Chrzanów ul. Jagiellońska 8.
Adres poczty elektronicznej : rpwik@home.pl
Numer telefonu do siedziby : 32 624-13-60, 32 624-13-70, 32 623-36-22, 32 623-32-32 , 32-623-32-72 (tel. stacjonarny)*
Numery telefonów do zgłaszania awarii :
Ogólny : 32 623-25-55 , 994 (tel. stacjonarny)*
Zgłaszanie awarii wodociągowych : 32 623-25-55 , 994 (nr bezpłatny)
Zgłaszanie awarii kanalizacyjnych : 32 623-25-55 , 994 (nr bezpłatny)
**opłata jak za połączenie standardowe, ponoszona przez wybierającego numer wg cennika właściwego jego operatora)*

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług

32-500 Chrzanów ul. Jagiellońska 8.

Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług

Sprzedawca będzie kontaktował się 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 kontaktował się z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia usług jest:

- dostawa wody w ilości i o ciśnieniu określonych w warunkach technicznych oraz zawartej umowie oraz o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych oraz umowie zawartej pomiędzy sprzedawcą i odbiorcą. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.
- usługi techniczne – informacje o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji,
- usługi wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
- usługi wstrzymania przepływu wody, awaryjne lub inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy.

Cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług wraz z podatkami

Taryfy stanowiące zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Chrzanów, Trzebinia, Libiąż dla poszczególnych grup Odbiorców są ustalane zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

Taryfy zawierają zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obejmujące:

- ceny za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków – stosowane w rozliczeniach za ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków;
- stawki opłat abonamentowych – naliczane Odbiorcy dla usługi dostawy wody i usługi odprowadzania ścieków – w zależności od długości okresu rozliczeniowego (1- lub 2-miesięcznego) i bez względu na ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków a także w przypadku braku poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych – stosowane w rozliczeniach z Odbiorcami odprowadzającymi ścieki przemysłowe.

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami (wyciąg z obowiązujących taryf):

- a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
- b) w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy;
- c) 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).

Cenę łączną za daną usługę oblicza się na podstawie wskazań ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków (lub średniej ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków, przyjętej na potrzeby rozliczeń w przypadku niesprawności wodomierza) oraz obowiązującej jednostkowej ceny taryfowej dla grupy, do której przynależy Odbiorca. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych wg stawek ustalonych w zależności od rodzaju usługi i podstawy ustalenia rozliczenia oraz od częstotliwości prowadzonych rozliczeń.

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Sprzedawcę

- a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
- b) 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).

Cena łączna za wykonane usługi zależy od rodzaju wykonanej usługi i jest każdorazowo określana w zawartej umowie, na podstawie sporządzonej kalkulacji.

Obowiązek dostarczenia towarów bez wad

Sprzedawca jest zobowiązany 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 i w ilości określonej w zawartej umowie.

Usługi techniczne oraz drobne naprawy awaryjne realizowane są na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej.

Pozostałe usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy realizowane są na warunkach uzgodnionych w umowie, w której zawarte są informacje dotyczące właściwości poszczególnych prac/towarów. W zależności od przedmiotu umowy, do zawieranych umów mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego odpowiednie ze względu na przedmiot zawieranej umowy. W każdym przypadku Sprzedawca jest jednak zobowiązany do wykonania zobowiązania bez wad.

Jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w przepisach wykonawczych rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2015 r., poz. 1989 z późn. zm.).

Sprzedawca informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chrzanów, Libiąż, Trzebinia stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwalony przez Zgromadzenie Międzygminnego Związku Chrzanowa, Libiąża, Trzebini „Gospodarka Komunalna” w Chrzanowie.

Koszty korzystania ze środków 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 doręczenia.

Odbiorca może dokonać zapłaty :

- a) gotówką w kasie w siedzibie przedsiębiorstwa bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- b) przelewem na numer rachunku bankowego Sprzedawcy, indywidualnie nadany dla każdego Odbiorcy i wskazany na fakturze VAT – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Sprzedawcy. 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.

W szczególnie uzasadnionej sytuacji Sprzedawca może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których wysokość i termin zapłaty uzgodnione są w umowie zawartej przez Sprzedawcę z Odbiorcą.

Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Sprzedawcę

Sprzedawca jest zobowiązany do stałego świadczenia usług na rzecz Odbiorcy na warunkach określonych w zawartej z Odbiorcą umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania usług przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy będą następowały w okresach rozliczeniowych 1-miesięcznych lub 2-miesięcznych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie z poszczególnym Odbiorcą.

Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następować na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków ustalana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku jako równa ilości pobranej wody z możliwością pomniejszenia o ilość wody zużytej bezpowrotnie. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Sprzedawcę. Sprzedawca rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odbiorca może domagać się od Sprzedawcy obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej jakości oraz ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi. Wielkość obniżenia należności wynikać będzie z ilości wody dostarczonej w okresie trwania zakłócenia i określona zostanie przez strony w stosownym protokole.

W przypadku wniosku Odbiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar.

Zgłoszenia przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury VAT nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Sprzedawca dokonuje zwrotu nadpłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca, chyba że Odbiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Sprzedający ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym za wady fizyczne i prawne rzeczy (rękojmia). Szczegółowe regulacje w tym zakresie są określone w przepisach art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego. Jeśli na towar lub usługę została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest według własnego wyboru do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej lub procedury reklamacji w ramach rękojmi. Do gwarancji stosuje się przepisy art. 577 – 581 Kodeksu cywilnego.

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 :

- a) za porozumieniem stron;
- b) przez Odbiorcę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, który biegnie od pierwszego dnia następnego miesiąca po dacie wypowiedzenia;
- c) przez Sprzedawcę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ,jeżeli przyczyną wypowiedzenia są okoliczności określone w umowie.

Treść usług posprzedażnych i gwarancji

Sprzedawca świadczy usługi posprzedażne wówczas, jeżeli na towar lub usługę została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej. Ewentualne usługi posprzedażne mogą zostać przewidziane w umowie zawartej między Sprzedawcą a Odbiorcą przy czym ich zakres będzie uwzględniał właściwości i specyfikę przedmiotu umowy.

Prawo odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia przez Odbiorcę od umowy zawartej ze Sprzedawcą w lokalu Sprzedawcy (w jego siedzibie) następuje na zasadach określonych w tej umowie, jak również w przepisach powszechnie obowiązujących.

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.

Określone w taryfach ceny i stawki opłat obowiązują nieprzerwanie do czasu ustalenia nowych cen i stawek opłat taryfowych zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

Sprzedawca zamieszcza zatwierdzoną taryfę lub taryfę, o której mowa w art. 24f ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2018.1152 t.j. z dnia 2018.06.14 z późn. zm.) na swojej stronie internetowej oraz udostępnia ją w punktach obsługi klientów.

Zmiana taryfy nie wymaga zmiany zawartej umowy, jednakże Odbiorca ma prawo jej wypowiedzenia, które należy dokonać na piśmie.

Uzgodniona przez strony cena za pozostałe usługi świadczone przez Sprzedawcę wiąże do momentu jej zmiany przez strony.

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

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.
2. Odbiorca może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183¹ – 183¹⁵ Kodeksu postępowania cywilnego

3. 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.

4. Odbiorca może uzyskać bezpłatną 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).

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 tym 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 rozpatrzenie 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.