

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku podajemy do wiadomości Odbiorcy usług będącego konsumentem tj. osobą fizyczną dokonującą z Przedsiębiorstwem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, poniższe informacje – zgodnie z art. 8 ustawy.

1.

**Przedmiot świadczenia**

Przedmiotem świadczenia są usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, to jest działalność polegająca na poborze, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, czyli działalność polegająca na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków, wykonywane na warunkach określonych w zezwoleniu wydanym zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa ([www.dabrowskie-wodociagi.pl](http://www.dabrowskie-wodociagi.pl)) i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.

Obowiązkiem przedsiębiorstwa jest także udzielanie informacji o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji. Przedsiębiorstwo świadczy także usługi w zakresie wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy, zgodnie z przedmiotem działalności określonym w KRS Przedsiębiorstwa.

**Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług**

Przedsiębiorstwo będzie kontaktować się z Odbiorcą usług bezpośrednio, w siedzibie Przedsiębiorstwa w godzinach pracy przedstawicieli tj. od poniedziałku do piątku w godz. od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> w poniedziałki do 17<sup>00</sup> z inicjatywy Odbiorcy usług.

Bezpośrednio w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków. Nadto Przedsiębiorstwo będzie kontaktować 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, Przedsiębiorstwo będzie kontaktować się z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

2.

**Dane Przedsiębiorstwa**

Dąbrowskie Wodociągi Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Dąbrowie Górniczej ul. Powstańców 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000091936, NIP 6290012031, wysokość kapitału zakładowego: 97.419.600,00 zł, prowadząca działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie decyzji Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza nr 56 z dnia 09 września 2002 r., zmienionej decyzją z dnia 14.04.2015 r. oraz 04.08.2020 r. oraz 29.09.2020 r. oraz 11.07.2022 r.

**Dane adresowe i kontaktowe Przedsiębiorstwa**

Siedzibą Przedsiębiorstwa jest :

Dąbrowa Górnicza 41-300, ul. Powstańców 13

Adres poczty elektronicznej :

[sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl](mailto:sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl)

Numer telefonu do siedziby : 32 63 95 100 (tel. stacjonarny)\*

Numery telefonów do zgłaszania awarii :

Ogólny : 994 (bezpłatny) 32 262 47 74 , 32 63 95 110,

32 63 95 165 (tel. stacjonarny)\*

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

**Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług**

Pisma należy kierować na adres: ul. Powstańców 13,

41-300 Dąbrowa Górnicza.

3.

**Cena 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 Dąbrowa Górnicza dla poszczególnych grup Odbiorców, zgodnie z okresem obrachunkowym i postanowieniami umowy są zatwierdzone przez organ regulacyjny zgodnie z art. 24b ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. 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 w okresie obowiązywania umowy;
- stawki opłat abonamentowych – naliczane Odbiorcy odrębnie dla usługi dostawy wody i usługi odprowadzania ścieków – w zależności od długości okresu rozliczeniowego i bez względu na ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków, a także w przypadku braku poboru wody lub odprowadzania ścieków w okresie obowiązywania umowy;
- stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych – stosowane w rozliczeniach z Odbiorcami odprowadzającymi ścieki przemysłowe.

Przedsiębiorstwo 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 Przedsiębiorstwa;
- b) w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy;
- c) w formie elektronicznej na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Wszystkie podawane tam ceny uwzględniają 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 dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków 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 obowiązujące 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.

Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Przedsiębiorstwo:

- a) w formie pisemnej w siedzibie Przedsiębiorstwa;
- b) w formie elektronicznej na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Wszystkie podawane 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).

W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość pobranej wody ustala się na podstawie norm ryczałtowych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.

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

#### **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 lub w innym terminie wynikającym z umowy/zlecenia na realizację innych usług. Zgłoszenie roszczeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty, zgodnie z §17 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Odbiorca usług może dokonać zapłaty:

- a) gotówką we wpłatomacie w siedzibie Przedsiębiorstwa bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- b) przelewem na numer rachunku bankowego Przedsiębiorstwa, indywidualnie nadany dla każdego Odbiorcą usług i wskazany na fakturze – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Przedsiębiorstwa. Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Przedsiębiorstwa ponosi Odbiorca usług zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Odbiorca usług prowadzi swój rachunek bankowy.

W szczególnie uzasadnionej sytuacji Przedsiębiorstwo może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których wysokość i termin zapłaty wskazana jest na piśmie przez Przedsiębiorstwo.

#### **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 wejścia w życie nowych taryf. 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.

Zgodnie z art. 24e ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków:

1. W terminie 7 dni od dnia, w którym decyzja, o której mowa w art. 24c ust. 2 lub 4, stała się ostateczna, organ regulacyjny ogłasza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
2. Właściwy wójt (burmistrz, prezydent miasta) zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej właściwej gminy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.

Stosownie do treści art. 24f ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków:

1. Zatwierdzona taryfa oraz tymczasowa taryfa wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ogłoszenia, o którym mowa w art. 24e ust. 1.
2. Jeżeli organ regulacyjny nie wyda decyzji, o której mowa w art. 24c ust. 2 lub 3, w terminie, o którym mowa w art. 24c ust. 1, taryfa wchodzi w życie po upływie 120 dni od dnia doręczenia jej projektu organowi regulacyjnemu wraz z wnioskiem o zatwierdzenie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, taryfę ogłasza na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w punktach obsługi klientów przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zmiana taryf nie wymaga zmiany zawartej umowy, jednakże Odbiorca usług ma prawo jej wypowiedzenia, które należy dokonać na piśmie.

Rozliczenie należności za inne usługi następuje w terminach wynikających z Umów/Zleceń.

#### **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.

#### **4.**

#### **Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do stałego świadczenia usług na rzecz Odbiorcy usług na warunkach określonych w zawartej z Odbiorcą usług umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania innych usług przez Przedsiębiorstwo na rzecz Odbiorcy usług będą następowały w okresach rozliczeniowych stosownie do ustaleń zawartych w umowie z Odbiorcą usług.

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 przez Obwodowy Urząd Miar.

Sposób i termin spełnienia świadczenia z tytułu innych usług jest określany w treści umów/zleceń zawieranych z poszczególnymi Odbiorcami usług.

### **Sposób rozpatrywania reklamacji**

Odbiorca usług lub osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci mają prawo wnosić reklamacje dotyczące świadczenia przez Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. usług, w tym w szczególności w zakresie ilości oraz jakości usług, parametrów dostarczanej wody oraz wysokości opłat za takie usługi.

Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację,
- 4) zgłaszane żądanie,
- 5) informację o danych korespondencyjnych podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 6) podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej.

Reklamacje można zgłaszać:

- 1) osobiście do protokołu w siedzibie Spółki w Biurze Obsługi Klienta,
- 2) pisemnie na adres: Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza,
- 3) elektronicznie na adres: e-mail: [sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl](mailto:sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl)
- 4) za pośrednictwem e-BOK dla klientów posiadających podpisaną umowę e-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta),
- 5) telefonicznie pod numerem: 994 (całodobowy, bezpłatny)

Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. rozpatrzają reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, Spółka rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. W przypadku gdy rozpatrzenia reklamacji, wymagać będzie ustalenie stanu faktycznego na nieruchomości, której sprawa dotyczy, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec zmianie do momentu udostępnienia nieruchomości pracownikom Spółki.

Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. w odpowiedzi na reklamację informują zainteresowanego o rozpatrzeniu, tj. o uwzględnieniu albo odmowie uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem. Odbiorca usług może domagać się od Przedsiębiorstwa 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 usług 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 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.

Przedsiębiorstwo dokonuje zwrotu nadpłaty na konto Odbiorcy usług wskazane przez Odbiorcę usług lub na prośbę Odbiorcy usług poprzez Urząd Pocztowy.

### **Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

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

2. Odbiorca usług może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>15</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

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

4. Odbiorca usług może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą usług a Przedsiębiorstwem, 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 inspektoratach 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 rozparzenie sporu.

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację do stałego polubownego sądu konsumenckiego należy uprzednio wyczerpać tryb postępowania reklamacyjnego stosowanego przez Przedsiębiorstwo. 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 Przedsiębiorstwa będącego w sporze z Odbiorcą usług (Konsumentem).

Po otrzymaniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje Przedsiębiorstwo z roszczeniem konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie

i ewentualnie składa propozycję polubownego zakończenia sporu. Jeżeli Przedsiębiorstwo wyrazi zgodę na mediację dochodzi do wszczęcia właściwego postępowania mediacyjnego. W trakcie postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć Przedsiębiorstwu 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.

5. W sprawach spornych dotyczących:

1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji, w trybie ustalonym w art. 27e ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z możliwością ewentualnego odwołania zgodnie z art. 27f tej ustawy.

## 5.

**Obowiązek dostarczenia towarów bez wad** 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 i w ilości określonej w zawartej umowie.

Jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w przepisach wykonawczych rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Przedsiębiorstwo informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dąbrowa Górnicza stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla Gminy Dąbrowa Górnicza zatwierdzonego Uchwałą Nr XXXI/643/2021 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 23 czerwca 2021 r. (Dziennik Urzędowy Województwa Śląskiego Poz. 4555 z dnia 1 lipca 2021 r.). Usługi wykonywane na zlecenie na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej 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 Przedsiębiorstwo jest jednak zobowiązane do wykonania zobowiązania bez wad.

## 6.

### Treść usług posprzedażnych i gwarancji

Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji, gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

## 7.

### Czas trwania umowy oraz 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 usług za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w zawartej umowie, przy czym okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego po dacie otrzymania pisma o rozwiązaniu umowy;

c) przez Przedsiębiorstwo za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w zawartej umowie jeżeli:

- przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne zostało wykonane niezgodnie z przepisami prawa;

- 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;

- Odbiorca usług nie uiścił opłat 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, przy czym umowy/zlecenia na inne usługi mogą regulować w sposób odrębny czas trwania umowy i prawo jej rozwiązania;

d) Odbiorca usług z którym zawarto umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Odbiorca usług musi poinformować Spółkę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia.

Wzór formularza o odstąpieniu od umowy dostępny jest w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej <https://dabrowskie-wodociagi.pl/strefa-klienta/formularze/>

Odbiorca usług może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

Odbiorca usług może wypełnić i przesłać formularz o odstąpieniu od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Spółka niezwłocznie prześle tą samą drogą potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy.

Na wyraźne żądanie Odbiorcy usług, dostarczanie wody lub odbiór ścieków może się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od zawartej umowy. W takim przypadku Spółka wymaga od Odbiorcy usług złożenia wyraźnego pisemnego oświadczenia zawierającego takie żądanie np. na wniosku o zawarcie umowy.

Jeżeli Odbiorca usług złożył żądanie, o którym mowa powyżej, zobowiązany jest do zapłaty należności za świadczone usługi przez Przedsiębiorstwo do dnia odstąpienia od umowy.