

**OGÓLNE INFORMACJE DLA KONSUMENTA**  
określone w art. 12 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta  
(podstawowa)

**Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Konsumentem:**

Przedsiębiorstwo świadczy usługę zaopatrzenia w wodę nieruchomości określonej w umowie lub odprowadzania pochodzących z niej ścieków zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo ma obowiązek realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny. Maksymalną ilość dostarczanej wody i maksymalną ilość odprowadzanych ścieków oraz ich rodzaj określają warunki przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących, których aktualna treść zamieszczona jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa [www.pewik.gdynia.pl](http://www.pewik.gdynia.pl) oraz jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Witomińskiej 21 w Gdyni. Przedsiębiorstwo w sposób ciągły przyjmuje do sieci kanalizacyjnej ścieki, które odpowiadają warunkom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących oraz warunkom przyłączenia do sieci i które nie stanowią zagrożenia dla: 1) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne, 2) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych, 3) procesu oczyszczania ścieków, 4) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

Strony mogą się komunikować za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta przy ul. Witomińskiej 21 w Gdyni, telefonicznie (58/66 87 311), drogą mailową ([bok@pewik.gdynia.pl](mailto:bok@pewik.gdynia.pl)) lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Klienta (e-BOK).

**Dane identyfikacyjne Przedsiębiorstwa - firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym zostało zarejestrowane:**

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Gdyni, ul. Witomińska 29, 81-311 Gdynia, Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS nr 0000126973

**Adres Przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonu i faksu, pod którymi Konsument może kontaktować się z Przedsiębiorstwem:**

ul. Witomińska 29, 81-311 Gdynia, Biuro Obsługi Klienta ul. Witomińska 21, 81-311 Gdynia,

e-mail: [biuro@pewik.gdynia.pl](mailto:biuro@pewik.gdynia.pl)

faxmail: [bok@pewik.gdynia.pl](mailto:bok@pewik.gdynia.pl)

Telefon: (58) 66 87 311 – Biuro Obsługi Klienta, (58) 62 19 162 – sekretariat, (58) 66 87 200 – fax

**Sposób obliczania opłat:**

Rozliczenia za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki następują na podstawie ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków oraz na podstawie cen i stawek określonych w aktualnie obowiązującej taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków. Zmiana cen i stawek wynikająca z wejścia w życie nowej taryfy lub z jej zmiany, nie wymaga zmiany umowy. Przedsiębiorstwo zamieszcza nową lub zmienioną taryfę na swojej stronie internetowej i udostępnia ją w Biurze Obsługi Klienta. Jeżeli zmiana taryfy nastąpi w czasie okresu rozliczeniowego, dotychczasową taryfę stosuje się do dnia wejścia w życie nowej taryfy.

Ilość dostarczonej wody, w zależności od postanowień umowy, może być ustalona: 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego, 2) w przypadku braku wodomierza głównego – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w przepisach powszechnie obowiązujących, 3) na podstawie raportu sporządzanego przez właściciela/ zarządcę budynku wielolokalowego, z uwzględnieniem postanowień ogólnych warunków umowy, 4) na podstawie wskazań wodomierza lokalowego – jeżeli właściciel/zarządca budynku wielolokalowego nie ma obowiązku sporządzania raportu.

Ilość odprowadzonych ścieków, w zależności od postanowień umowy, może być ustalona: 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego - na podstawie wskazań wodomierza głównego, jako równa ilości wody pobranej, 3) w przypadku ustalania ilości pobranej wody w oparciu o przeciętne normy zużycia wody – jako równa ilości wody pobranej, ustalonej w oparciu o te normy, 4) w przypadku poboru wody z sieci Przedsiębiorstwa i z ujęcia nienależącego do Przedsiębiorstwa – jako suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza na tym ujęciu, zakupionego, zainstalowanego i utrzymywanego na koszt Usługobiorcy, 5) w przypadku umów zawartych z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli zarządca/właściciel budynku wielolokalowego zobowiązany jest do sporządzania raportów - jako ilość równa ilości pobranej wody określonej w raporcie, z uwzględnieniem postanowień ogólnych warunków umowy, 6) w przypadku umów zawartych z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli zarządca/właściciel budynku wielolokalowego nie jest zobowiązany jest do sporządzania raportów - jako ilość równa ilości pobranej wody ustalonej na podstawie wskazań wodomierza lokalowego.

W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo nie jest dostawcą wody i zawarło z Usługobiorcą wyłącznie umowę o odprowadzanie ścieków, a brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się: 1) na podstawie raportu dostawcy wody o ilości wody dostarczonej Usługobiorcy, 2) na podstawie wskazań wodomierza zakupionego, zainstalowanego i utrzymywanego na koszt Usługobiorcy na ujęciu nienależącym do Przedsiębiorstwa - w przypadku poboru przez Usługobiorcę wody z ujęć nienależących do Przedsiębiorstwa, 3) jako sumę ilości wody wynikającej z raportu dostawcy wody i wskazań wodomierza na ujęciu nienależącym do Przedsiębiorstwa - w przypadku poboru wody zarówno od innego dostawcy, jak i z ujęcia nienależącego do Przedsiębiorstwa, 4) na wniosek Usługobiorcy - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

Jeżeli na nieruchomości zainstalowany jest wodomierz dodatkowy, o którym mowa w art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przy ustalaniu ilości odprowadzonych ścieków uwzględnia się ilość wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazań tego wodomierza.

W przypadku, gdy ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, wysokość należności ustalana jest z uwzględnieniem jednostek odniesienia (kryteriów określonych w przepisach powszechnie obowiązujących), podanych przez Usługobiorcę w pisemnym oświadczeniu. Na podstawie przekazanej przez Usługobiorcę pisemnej informacji o zmianie w zakresie jednostek odniesienia, Przedsiębiorstwo dostosowuje wysokość opłaty do zgłoszonych zmian, bez dokonywania zmiany umowy. Zmiana wysokości opłaty następuje począwszy od następnego okresu rozliczeniowego po otrzymaniu informacji przez Przedsiębiorstwo.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

W przypadku braku dostępu do wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego i nieprzekazania Przedsiębiorstwu jego wskazań, ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody, w taki sam sposób, jak w razie nieprawidłowego działania wodomierza głównego, a gdy wskutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Usługobiorca, ustalenie należności w taki sposób nie jest możliwe, Przedsiębiorstwo ustala należność w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Faktury wystawione w powyższy sposób mogą zostać skorygowane w przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy ilością wody przyjętą do wystawienia faktury a ilością rzeczywistą ustaloną po ich wystawieniu.

W przypadku braku ważnej legalizacji wodomierza dodatkowego, nie uwzględnia się wskazań tego wodomierza, począwszy od następnego okresu rozliczeniowego po upływie terminu ważności legalizacji - do czasu ponownej legalizacji, a w przypadku zerwania płomby, począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym stwierdzono jej zerwanie - do czasu ponownego oplombowania.

W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza dodatkowego, ilość bezpowrotnie zużytej wody ustala się w taki sam sposób, jak w przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego.

W przypadku braku dostępu do wodomierza dodatkowego i nieprzekazania Przedsiębiorstwu jego wskazań, nie uwzględnia się wskazań tego wodomierza przy ustalaniu należności za dany okres rozliczeniowy. W przypadku późniejszego odczytu lub późniejszego podania Przedsiębiorstwu wskazań tego wodomierza, może nastąpić korekta rozliczeń.

W przypadku, gdy przy ustalaniu ilości wody pobranej przez Usługobiorcę uwzględniane są wskazania odrębnego wodomierza, w odniesieniu do którego zawarto umowę o rozliczanie należności, rozwiązanie umowy o rozliczanie należności powoduje natychmiastowe zaprzestanie uwzględniania wskazań tego wodomierza przy ustalaniu ilości wody pobranej przez Usługobiorcę.

W rozliczeniach wynikających z umów zawartych z właścicielem/zarządcą budynku wielolokalowego (dalej: umów głównych) i umów z osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, właściciel/zarządca budynku będący stroną umowy głównej dokonuje zapłaty na rzecz Przedsiębiorstwa należności wynikających z różnicy pomiędzy wskazaniami wodomierza głównego (z uwzględnieniem wskazań wodomierza dodatkowego, jeżeli został zainstalowany) a sumą wskazań wodomierzy lokalowych (zainstalowanych przy punktach czerpalnych dla lokali, z których korzystają osoby będące stronami umów z Przedsiębiorstwem). Wyboru metody rozliczania tej różnicy kosztów z osobami korzystającymi z lokali, dokonuje właściciel/zarządca budynku będący stroną umowy głównej. W przypadku braku dostępu do wodomierza/y lokalowego/y, Przedsiębiorstwo obciąża właściciela/ zarządcę budynku, z którym zawarło umowę główną, należnością wynikającą z różnicy pomiędzy wskazaniami wodomierza głównego a sumą faktycznie odczytanych w danym okresie rozliczeniowym wskazań wodomierzy lokalowych. W przypadku późniejszego dokonania faktycznego odczytu, może nastąpić korekta rozliczeń.

Jeżeli Usługobiorca będący stroną umowy głównej jest zobowiązany do sporządzania raportów, ustalenie należności za wodę dostarczoną do poszczególnych lokali, z których korzystają osoby będące stronami umów z Przedsiębiorstwem i za odprowadzone z tych lokali ścieki, następuje w oparciu o raporty sporządzane przez właściciela/zarządcę budynku będącego stroną umowy głównej, w okresach rozliczeniowych wynoszących 1 miesiąc lub kwartał. Właściciel/zarządca budynku będący stroną umowy głównej przekazuje raporty Przedsiębiorstwu w formie pisemnej lub elektronicznej, najpóźniej w terminie 7 dni od ostatniego dnia kalendarzowego miesiąca kończącego okres rozliczeniowy. W przypadku nieprzekazania raportu w tym terminie lub przekazania raportu niezgodnego z umową, Przedsiębiorstwo ustala należność za dostarczoną wodę/odprowadzone ścieki na podstawie swoich odczytów wodomierzy. W przypadku braku dostępu do wodomierza/y lokalowego/y, Przedsiębiorstwo obciąża właściciela/zarządcę budynku, z którym zawarło umowę główną, należnością wynikającą z różnicy pomiędzy wskazaniami wodomierza głównego a sumą faktycznie odczytanych w danym okresie rozliczeniowym wskazań wodomierzy lokalowych. W przypadku przekazania Przedsiębiorstwu brakującego raportu lub późniejszego dokonania faktycznego odczytu, może nastąpić korekta rozliczeń.

Jeżeli umowa nie przewiduje utrzymywania przez Przedsiębiorstwo posiadanego przez Usługobiorcę przyłącza, awaria tego przyłącza może zostać usunięta przez Przedsiębiorstwo na podstawie odrębnego zlecenia, za wynagrodzeniem określonym w Cenniku usług dodatkowych: (<https://www.pewik.gdynia.pl/strefa-klienta/biuro-obslugi-klienta/taryfa-cennik-2/cennik-uslug-dodatkowych>).

Usługobiorca może także ponieść opłaty za inne usługi dodatkowe zlecone podczas realizacji umowy; rodzaje usług i wysokość opłat są określone w ww. Cenniku usług dodatkowych.

**Sposób i termin zapłaty:**

Rozliczenie należności za pobraną wodę i odprowadzone ścieki następuje na podstawie faktur wystawianych przez

Przedsiębiorstwo w jednomiesięcznych lub kwartalnych okresach rozliczeniowych. Usługobiorca dokonuje zapłaty należności w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia. Płatności mogą być dokonywane: 1) przelewem bankowym, 2) w formie elektronicznej po zalogowaniu do platformy elektronicznej e-BOK, 3) za pośrednictwem aplikacji mobilnej, 4) w formie polecenia zapłaty, 5) na poczcie, w banku lub innym punkcie przyjmowania wpłat, 6) gotówką w kasie, przy ul. Witomińskiej 21 w Gdyni. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z faktury.

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

Woda jest dostarczana z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, a ścieki odprowadzane są przewodami wchodzącymi w skład sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, przez okres obowiązywania umowy. Przedsiębiorstwo ma obowiązek realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, które w miejscu wykonania usługi dostaw wody jest nie mniejsze niż 0,2 MPa.

Granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi dostaw wody jest miejsce połączenia przyłącza wodociągowego z siecią wodociągową. W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo jest właścicielem przyłącza wodociągowego lub na mocy umowy zobowiązało się do utrzymywania tego przyłącza, granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi jest zawór główny za wodomierzem głównym. Granicą odpowiedzialności i miejscem wykonania usługi odprowadzania ścieków jest miejsce połączenia przyłącza kanalizacyjnego z siecią kanalizacyjną. W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo jest właścicielem przyłącza kanalizacyjnego lub na mocy umowy zobowiązało się do utrzymywania tego przyłącza, granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi jest miejsce włączenia instalacji kanalizacyjnej budynku do przyłącza.

Maksymalna ilość dostarczanej wody i maksymalną ilość odprowadzanych ścieków oraz ich rodzaj określają warunki przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących. Przedsiębiorstwo przyjmuje do sieci kanalizacyjnej w sposób ciągły ścieki, które odpowiadają warunkom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących oraz warunkach przyłączenia do sieci, które nie stanowią zagrożenia dla: 1) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne, 2) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych, 3) procesu oczyszczania ścieków, 4) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

Przedsiębiorstwo ma prawo odjęcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli: 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa, 2) Usługobiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego, 4) 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.

#### **Stosowana przez Przedsiębiorstwo procedura rozpatrywania reklamacji:**

Usługobiorca może zgłaszać reklamacje dotyczące wykonywania umowy w formie pisemnej i doręczać je Przedsiębiorstwu w jego siedzibie, pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem e-BOK. Reklamacja dotycząca wykonywania umowy może być zgłaszana w terminie nie późniejszym niż w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy. W przypadku przerwy w świadczeniu usług termin ten liczony jest od dnia, który był ostatnim dniem przerwy, a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi - od dnia, w którym usługa miała być wykonana. Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez Usługobiorcę i udzielić na nią odpowiedź niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające jej rozpatrzenie w terminie 14 dni, termin ten ulega przedłużeniu. O przedłużeniu terminu, Przedsiębiorstwo powiadamia Usługobiorcę na piśmie bez zbędnej zwłoki, wskazując termin w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona, nie dłuższy niż 30 dni od daty doręczenia reklamacji. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu Przedsiębiorstwo wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy. Jeżeli Przedsiębiorstwo nie udzieliło odpowiedzi na reklamację w terminie i nie przekazało informacji o przedłużeniu terminu na jej rozpatrzenie lub po przedłużeniu terminu nie udzieliło odpowiedzi, uważa się, że uznało ono reklamację zgodnie z wolą Usługobiorcy.

#### **Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość, a także wzorce formularza odstąpienia od umowy:**

Usługobiorca, będącym Konsumentem, przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem Przedsiębiorstwa, w terminie czterech dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Usługobiorca ponosi jednak koszty usług świadczonych na wyraźne żądanie Usługobiorcy w okresie do dnia odstąpienia od umowy. W takim przypadku należność zostanie naliczona zgodnie z zasadami wynikającymi z umowy, za okres do odstąpienia od umowy. Usługobiorca może złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej informacji lub złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy o innej, jednoznacznej treści - pisemnie albo pocztą elektroniczną na adres Przedsiębiorstwa wskazany powyżej. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane niezwłocznie przesłać Usługobiorcy potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku. Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy Przedsiębiorstwo podejmuje niezwłoczne działania w celu zaprzestania świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy.

#### **Obowiązek zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez Przedsiębiorstwo uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli Konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ww. ustawy:**

Jeżeli na wyraźne żądanie Usługobiorcy będącego Konsumentem, świadczenie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Przedsiębiorstwo wymaga od niego złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej informacji. W takim przypadku Konsument, który odstąpi od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

#### **Obowiązek Przedsiębiorstwa dostarczenia rzeczy bez wad:**

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących. - 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). W przypadku dostaw wody niespełniającej wymagań w zakresie jakości, Usługobiorca może żądać odpowiedniego obniżenia należności za okres rozliczeniowy, w którym nie spełniono wymagań w zakresie jakości wody. Obniżenie należności następuje proporcjonalnie do okresu w którym występowały nieprawidłowości. Nie dotyczy to sytuacji, gdy obniżona jakość wody była następstwem okoliczności, za które Przedsiębiorstwo nie odpowiada.

#### **Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy:**

Konsument jest zobowiązany do zapłaty za usługi wykonywane przez Przedsiębiorstwo w okresie obowiązywania umowy. Jeżeli konsument złożył oświadczenie zawierające żądanie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, jest on zobowiązany do zapłaty za usługi świadczone przed odstąpieniem.

#### **Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur:**

Przedsiębiorstwo nie przewiduje możliwości pozasądowego rozpatrywania nieuwzględnionych przez Przedsiębiorstwo reklamacji. W przypadku zamiaru złożenia reklamacji lub dochodzenia roszczeń Usługobiorca ma możliwość skorzystania z pomocy m.in. Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54, 81-382 Gdynia, telefon (58) 668 82 00, biuro@rzecznikakonsumentow@gdynia.pl, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, 3 Maja 4, 84-200 Wejherowo, telefon (58) 572 94 15, konsument@powiat.wejherowo.pl

W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odjęcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości można wnioskować o rozstrzygnięcie w drodze decyzji do dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. (Państwowe Gospodarstwo Wodne WODY POLSKIE, Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Gdańsku ul. ks. Franciszka Rogaczewskiego 9/19, 80-804 Gdańsk, e-mail: [gdańsk@wody.gov.pl](mailto:gdańsk@wody.gov.pl))

#### **Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za jakość świadczenia przewidziana przez prawo:**

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach powszechnie obowiązujących - 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.).

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi (art. 471 kodeksu cywilnego.)

#### **Czas trwania umowy/sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony:**

Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w terminie przez nie uzgodnionym lub przez Usługobiorcę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg okresu wypowiedzenia rozpoczyna się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w sytuacjach, w których jest uprawnione do odjęcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego tj. jeżeli 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa, 2) Usługobiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego, 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Jeżeli w przypadku utraty tytułu prawnego do nieruchomości, zaprzestania zarządzania nią lub zaprzestania korzystania z lokalu w budynku wielolokalowym Usługobiorca nie wypowie umowy ani nie złoży wniosku o jej rozwiązanie, umowa wygasa z dniem złożenia wniosku o zawarcie umowy przez inną osobę, która udokumentuje odpowiednio: 1) posiadanie tytułu prawnego do nieruchomości, zarządzanie nią lub korzystanie z lokalu, 2) utratę tytułu prawnego do nieruchomości, zaprzestanie zarządzania nią lub zaprzestanie korzystania z lokalu przez dotychczasowego Usługobiorcę.

Umowa z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, zawarta na podstawie art. 6 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, wygasa z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy z właścicielem lub zarządcą budynku, chyba że do tego czasu nastąpi zawarcie nowej umowy z właścicielem lub zarządcą tego budynku.

**Załącznik nr 1 do informacji**

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

**(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)**

Adresat: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Gdyni, Biuro Obsługi Klienta, ul. Witomińska 21, 81-311 Gdynia

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi zaopatrzenia w wodę/odprowadzania ścieków(\*) do/z (\*) nieruchomości/lokalu(\*).....)

- Data zawarcia umowy:.....

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów) - Adres konsumenta(-ów)

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data:.....

(\*)niepotrzebne skreślić.

**Załącznik nr 2 do informacji**

**OŚWIADCZENIE WNIOSKODAWCY - KONSUMENTA O ŻĄDANIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Oświadczam, że żądam świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę/odprowadzania ścieków(\*) do/z (\*) nieruchomości/lokalu(\*)..... przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość.

Zobowiązuję się do zapłaty za świadczone usługi do dnia ewentualnego odstąpienia od umowy.

.....

(czytelny podpis Wnioskodawcy)

(\*)niepotrzebne skreślić