

WODOCIĄGI MIASTA KRAKOWA S.A.

30-106 Kraków, ul. Senatorska 1
tel. 12 42-42-300, fax 12 42-42-322
e-mail: biuro@wodociagi.krakow.pl
www.wodociagi.krakow.pl

**INFORMACJA DOTYCZĄCA OBOWIĄZKÓW WODOCIĄGÓW MIASTA KRAKOWA S.A. Z SIEDZIBĄ
W KRAKOWIE W PRZYPADKACH ZAWIERANIA UMÓW Z KONSUMENTEM NA ODLEGŁOŚĆ
LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

I. Podstawa prawna Informacji

Niniejsza informacja została opracowana na podstawie:

1. Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
2. Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
3. Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków, uchwalonego przez Radę Miasta Krakowa uchwałą nr LXX/1971, dalej Regulamin.

II. Określenia użyte w Informacji

Użyte w Informacji określenia oznaczają:

- w rozumieniu Ustawy, o której mowa w pkt. 1:
 - a) *umowa zawarta na odległość* - umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie;
 - b) *umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa* - umowa z konsumentem zawarta:
 - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
 - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c. w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - d. podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami;
- w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny:
Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zwana również w dalszej części niniejszej informacji oraz w umowie Odbiorcą usług.

III. Dane identyfikujące Wodociągi Miasta Krakowa S.A.

Umowa o zaopatrzenie w wodę i /lub odprowadzanie ścieków, dalej umowa, zawierana na podstawie wniosku Konsumenta (Odbiorcy usług) będzie realizowana przez Wodociągi Miasta Krakowa S.A. z siedzibą przy ulicy Senatorskiej 1, 30-106 Kraków, wpisaną pod numerem 0000057956 w Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 350720714, NIP: 6750000065, dalej WMK S.A.

IV. Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest:

- a) ciągłe dostarczania wody, o jakości określonej obowiązującymi przepisami, w ilości i o ciśnieniu, których parametry określono w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie; ciśnienie, ilość i jakość wody dostarczanej przez WMK S.A. ustala się w miejscu zlokalizowanym bezpośrednio za wodomierzem głównym, chyba że umowa stanowi inaczej,
- b) odbieranie w sposób ciągły ścieków, o jakości spełniającej wymogi określone w przepisach prawa, w ilości określonej w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie; jakość odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez Odbiorców usług kanalizacyjnych - studzienkach

kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega ustaleniu z WMK S.A.

V. Sposób porozumiewania się

1. Konsument może porozumiewać się z WMK S.A.:
 - 1) korespondencyjnie na adres:
Wodociągi Miasta Krakowa S.A.
ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków,
 - 2) osobiście:
Biuro Obsługi Klienta
ul. Senatorska 9, 30-106 Kraków,
 - 3) telefonicznie:
tel.: 12 42-42-300, fax: 12 42-42-322
 - 4) pocztą elektroniczną na adres e-mail:
biuro@wodociagi.krakow.pl,
 - 5) poprzez platformę Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK) – dostęp poprzez stronę internetową:
<https://ebok.wodociagi.krakow.pl>.
2. Reklamacje dotyczące świadczonych usług mogą być zgłaszane w formach i na adresy wyżej podane.

VI. Rozliczenia za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki

1. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dokonywane są przez WMK S.A. na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.
2. Taryfę, na wniosek WMK S.A., zatwierdza decyzją Organ Regulacyjny – Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
3. WMK S.A. powiadamia Odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na stronie internetowej WMK S.A. i udostępnienie jej w Biurze Obsługi Klienta, w terminie do 7 dni od dnia ogłoszenia taryfy na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Taryfa obowiązuje przez okres 3 lat z możliwością jej skrócenia.
4. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zmiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu do umowy.
5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określone w umowie.
6. W budynkach wielolokalowych, w których WMK S.A. zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:
 - 1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu,
 - 2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.
7. Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości/lokalu stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje WMK S.A. w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.
8. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.
9. W przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez WMK S.A. w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej 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 ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
10. Postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez WMK S.A. w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.
11. Ilość ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ustalana jest na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, zainstalowanego w miejscu i na warunkach uzgodnionych z WMK S.A. przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków) i na jego koszt.
12. W razie braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
13. W przypadku niemożności odczytania urządzenia pomiarowego przez WMK S.A. w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości ścieków odprowadzonych w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego odprowadzania ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego odprowadzania ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności urządzenia pomiarowego.
14. Postanowienia ust. 13 stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania urządzenia pomiarowego przez WMK S.A. w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań urządzenia pomiarowego.
15. W przypadku, gdy Odbiorca usług odprowadzający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnych ujęć, nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez Odbiorcę usług w uzgodnieniu z WMK S.A.

16. W przypadku, gdy Odbiorca usług odprowadzający ścieki posiada tylko własne ujęcie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez Odbiorcę usług w uzgodnieniu z WMK S.A. lub ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w odrębnych przepisach.
17. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

VII. Sposób i termin zapłaty należności WMK S.A.

1. Należności za świadczone usługi winny być zapłacone w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury, przelewem na konto wskazane w fakturze albo gotówką lub kartą w kasie w siedzibie WMK S.A.
2. Termin zapłaty faktury, o którym mowa w ust. 1 nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób, w tym przesłania i udostępnienia, jeśli przesłanie lub udostępnienie dotyczy faktury elektronicznej.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.
4. W przypadku nieterminowej zapłaty faktury, w tym faktury elektronicznej, WMK S.A. może domagać się zapłaty ustawowych odsetek za opóźnienie.
5. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

VIII. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez WMK S.A.

Usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków będą realizowane przez WMK S.A. w sposób, o którym mowa w pkt. IV, w okresie obowiązywania umowy, ale nie wcześniej niż od dnia upływu okresu do odstąpienia od umowy, o ile Odbiorca usług nie zażądał wcześniejszego rozpoczęcia ich wykonywania. Stosowne oświadczenie o żądaniu świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy należy dołączyć do umowy (załącznik nr 1 do niniejszej Informacji). Kwota należności zostanie w takim przypadku naliczona zgodnie z zasadami naliczania należności za świadczone usługi ustalonymi w umowie.

IX. Procedura reklamacyjna

1. Odbiorca usług ma prawo składać do WMK S.A. reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w siedzibie WMK S.A.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer i datę umowy,
 - 5) podpis Odbiorcy usług – w przypadku zgłoszenia pisemnego.
3. WMK S.A. rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego Odbiorcy usług.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego Odbiorcy usług, Odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym WMK S.A. Zaniechanie powyższego obowiązku przez Odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
5. WMK S.A. udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wyraża na to zgodę.
6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.
7. Reklamacja przez Odbiorcę usług wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez WMK S.A., należna Odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
8. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile ekspertyza wodomierza potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Odbiorca usług pokrywa koszty ekspertyzy wodomierza.

X. Odstąpienie od umowy

Odbiorcy usług, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem WMK S.A. lub na odległość, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem obowiązku zapłaty WMK S.A. należności za świadczone usługi na żądanie Odbiorcy usług w okresie do dnia odstąpienia od umowy. Odbiorca usług może wykonać prawo odstąpienia od umowy poprzez złożenie WMK S.A. oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Odbiorca usług w celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej Informacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.

Jeżeli Odbiorca usług złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, WMK S.A. prześle Odbiorcy usług niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku.

Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, WMK S.A. podejmie niezwłoczne działania w celu zaprzestania świadczenia usług na rzecz Odbiorcy usług.

XI. Obowiązek WMK S.A. dostarczania wody bez wad

Jakość dostarczanej wody spełnia wymagania określone w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, tj. wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz bez agresywnych właściwości korozyjnych. WMK S.A. prowadzi kontrolę jakości wody poprzez bieżące, systematyczne badanie jej jakości, wykonywane przez akredytowane laboratorium. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem, do którego WMK S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu ciągłości dostawy wody, jej jakości i ciśnienia, zgodnie z zawartą umową. Odbiorca usług może domagać się od WMK S.A. obniżenia należności (opustu) w razie dostarczenia mu wody o pogorszonej jakości oraz o ciśnieniu niższym niż określone w umowie.

XII. Czas trwania umowy

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Rozwiązanie umowy może nastąpić w formie pisemnej:
 - 1) w każdym czasie za porozumieniem stron,
 - 2) z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Odbiorca usług ma prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Odbiorca usług rozwiązując umowę może wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości, przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego. Z dniem rozwiązania umowy WMK S.A. może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia umowy nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości nie podpisze umowy z WMK S.A.
4. WMK S.A. ma prawo wypowiedzieć umowę tylko z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się sytuacje mające istotny wpływ na realizację umowy, tj.:
 - a. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b. Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa,
 - d. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, tj. przy pominięciu albo celowo uszkodzonym wodomierzem głównym.
5. Umowa wygasa w przypadku wystąpienia przyczyn technicznych i prawnych leżących po stronie Odbiorcy usług, uniemożliwiających dalsze świadczenie usług przez WMK S.A. na rzecz Odbiorcy usług.

XIII. Pozasądowe rozpatrywanie reklamacji i roszczeń

W przypadku nieuwzględnienia przez WMK S.A. reklamacji, Odbiorca usług ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez podjęcie mediacji. Wszczęcie mediacji następuje na wniosek Odbiorcy usług złożony w sposób, o którym mowa w pkt. V.

XIV. Oświadczenie Konsumenta

Oświadczam, że otrzymałem następujące dokumenty*:

1. Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z załącznikami, w tym taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków,
2. Informację dotyczącą obowiązków WMK S.A. w przypadkach zawierania umów z konsumentem na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wraz z załącznikami, w tym:
 - oświadczenie – żądanie wykonania usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków przez WMK S.A.,
 - oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
3. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.

.....
(data, czytelny podpis Konsumenta)

*niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 1 do Informacji

Oświadczenie

– żądanie wykonywania usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków przez WMK S.A.

.....
(miejscowość) (data)

Dane Konsumenta:

.....
(imię, nazwisko)

.....
(adres zamieszkania: ulica, nr,)

.....
(adres zamieszkania: kod pocztowy, miasto)

.....
(nr telefonu)

.....
(e-mail)

**Wodociągi Miasta Krakowa S.A.
ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków
tel.: 12 42 42 300, fax: 12 42 42 322
e-mail: biuro@wodociagi.krakow.pl**

**OŚWIADCZENIE
– ŻĄDANIE WYKONYWANIA USŁUGI
DOSTAWY WODY I/LUB ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW PRZEZ WMK S.A.**

Oświadczam, że zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, żądam, aby WMK S.A. S.A. w Krakowie rozpoczęły wykonywanie usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków* z nieruchomości zlokalizowanej w Krakowie przy ul..... przed upływem terminu odstąpienia od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków*.

.....
(czytelny podpis Konsumenta)

**niepotrzebne skreślić*

Załącznik Nr 2 do Informacji

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem
WMK S.A. w Krakowie**

**FORMULARZ TEN NALEŻY WYPEŁNIĆ I ODESŁAĆ TYLKO W PRZYPADKU CHĘCI
ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

.....
(miejscowość) (data)

Dane Konsumenta:

.....
(imię, nazwisko)

.....
(adres zamieszkania: ulica, nr)

.....
(adres zamieszkania: kod pocztowy, miasto)

.....
(nr telefonu)

.....
(e-mail)

**Wodociągi Miasta Krakowa S.A.
ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków
tel.: 12 42 42 300, fax: 12 42 42 322
e-mail: biuro@wodociagi.krakow.pl**

**OŚWIADCZENIE
O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ
LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta odstępuję od umowy nr zawartej dnia o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków*.

.....
(czytelny podpis Konsumenta)

**niepotrzebne skreślić*