

## Informacja konsumencka

Dostawca usługi – **Gminny zakład ds. Eksploatacji Wodociągów i Kanalizacji 96-200 Rawa Mazowiecka ul. Konstytucji 3 Maja 32**, NIP:835-15-43-055., rachunek bankowy: BS Mszczonów O/ Rawa Mazowiecka 54 9302 1027 2601 6551 2000 0010, tel./ fax 468144727, email: gzwik@rawam.ug.gov.pl

**Biuro Obsługi Klienta: pok. 110**

### Główne cechy świadczenia:

Dostawca usługi ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do dostawy wody o odpowiedniej jakości i ciśnieniu oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

Łączna cena lub wynagrodzenie:

Określa obowiązującą taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

### Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji:

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się, aby reklamacja zawierała co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług
- 2) przedmiot reklamacji
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
- 4) numer Odbiorcy
- 5) podpis Odbiorcy usług.

Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w sytuacji wymagającej weryfikacji technicznej okoliczności reklamacji, Dostawca uprawniony jest do przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji do 30 dni. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę Dostawcy
- 2) powołanie podstawy prawnej
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.

W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca powiadamia Odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

### Odpowiedzialność za jakość świadczenia:

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego normują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.  
Czas trwania umowy, sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy  
Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.

### **Treść usług posprzedażnych i gwarancji:**

Nie dotyczy.

### **Funkcjonalność treści cyfrowych:**

Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowanie:

Nie dotyczy.

### **Załączniki:**

1. Wzór Oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy (dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość ),
2. Wzór Formularza odstąpienia od umowy ( dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość ).

### **Załącznik nr 1 do Informacji Konsumentycznej**

**DOKUMENT WYSTĘPUJĄCY TYLKO PRZY ZAWIERANIU UMOWY POZA  
LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

....., dnia .....roku

GZEWiK.

ul.Konstytucji 3 Maja 32

96-200 Rawa Mazowiecka

**OŚWIADCZENIE**

**O ROZPOCZĘCIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU  
NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed wskazanym terminem)

Ja/My niżej podpisana/y/i.....,

będąca/y stroną umowy zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej w dniu

..... z ..... niniejszym żądam/y, aby

świadczenie usług w ramach zawartej umowy rozpoczęte zostało przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

Niniejszym oświadczam/y, iż jestem/śmy świadoma/y/i, że w terminie 14 dni od zawarcia wyżej wskazanej umowy przysługuje mi prawo odstąpienia od niej, a nadto że w przypadku złożenia niniejszego oświadczenia, w sytuacji skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, mam/y obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione od momentu zawarcia umowy do chwili odstąpienia od niej.

.....

Odbiorca usług

### **Załącznik nr 2 do Informacji Konsumentycznej**

**DOKUMENT WYSTĘPUJĄCY TYLKO PRZY ZAWIERANIU UMOWY POZA  
LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

....., dnia .....roku

GZEWiK.

ul.Konstytucji 3 Maja 32

96-200 Rawa Mazowiecka

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Ja/My, niżej podpisana/y/i

..... niniejszym informuję/emy, że w oparciu o art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów – odstępuję/emy od umowy o odprowadzanie wód opadowych lub roztopowych, zawartej w dniu ..... z .....

.....  
Odbiorca usług

VII. Klauzula informacyjna:

PWiK sp. o.o. informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie

..... dnia .....

.....