

**INFORMACJE OGÓLNE DLA KONSUMENTA - ODBIORCY USŁUG Z ZAKRESU ZBIOROWEGO
ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**Informacji udziela się na podstawie art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta
(tj. Dz. U z 2017 poz. 683 z późn. zm.).**

**Informacje ogólne dla konsumenta w umowach, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na
odległość.**

Na podstawie ustawy o prawach konsumenta:

- umową zawieraną na odległość – jest 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 włącznie;
- umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa – jest umowa zawarta z konsumentem:
 - 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.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o informacjach w zakresie podanym niżej:

1. Za Konsumenta, w niniejszej informacji, uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą – Bogatyńskimi Wodociągami i Oczyszczalnią Spółką Akcyjną (zwaną dalej Przedsiębiorstwem), czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. z siedzibą przy ul. II Armii Wojska Polskiego 20, 59-920 Bogatynia tel. 75 77-32-061, wpisana jest do rejestru przedsiębiorców Sądu Rejonowego dla Wrocławia – Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000046613, NIP: PL 615-14-97-881, REGON: 230376046.
3. Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. prowadzi na terenie Miasta i Gminy Bogatynia działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (T.j. Dz. U. z 2015 poz. 139 z późn. zm.), zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Miejsce wykonania usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określone jest w umowie zawieranej z Odbiorcą usług. Kontrolę nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawują Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny oraz Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A.
4. Sposób porozumiewania się z konsumentem. Konsument może kontaktować się z przedsiębiorstwem:
 - ✓ osobiście w Biurze Obsługi Klienta w Bogatyni przy ul. II Armii Wojska Polskiego 20 w Bogatyni na parterze budynku, które czynne jest w dniach poniedziałek - piątek w godz. 7.00 – 15.00 kasa godz. 7.00 – 14.00 z przerwą w godzinach 11.00-12.00,
 - ✓ pisemnie na adres Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. ul. II Armii Wojska Polskiego 20, 59-920 Bogatynia,
 - ✓ pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@bwio.pl,
 - ✓ telefonicznie na numery: (75) 77 32-061, (75) 77 32-062, (75) 77 42-106, (75) 77 42-107,
 - ✓ faxem na numer: (75) 77 32-665,

- ✓ zgłaszanie awarii wodociągowych i kanalizacyjnych w dniach wolnych od pracy pod nr tel. stacjonarny; 75 77 32 288 tel. komórkowy; 607 799 668,
 - ✓ strona internetowa: www.bwio.pl
5. Umowa zawierana na podstawie składanego pisemnego wniosku przez przyszłego Odbiorcę Usług dotyczy odpłatnej usługi realizowanej przez Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnię S.A, w zakresie zaopatrzenia w wodę do nieruchomości i odprowadzenia ścieków z nieruchomości. Dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków będzie następowało w szczególności zgodnie z:
- a. zapewnieniami, o których mowa wyżej,
 - b. warunkami technicznymi podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - c. kryteriami i standardami jakości usług określonymi w zezwoleniu na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Bogatynia (Decyzja Zarządu Gminy i Miasta Bogatynia nr 89/2002 z dnia 25.09.2002r. wydana na czas nieoznaczony),
 - d. postanowieniami Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania przyjętego Uchwałą Nr XXXIII/285/06 z dnia 17.02.2006r. Rady Gminy i Miasta w Bogatyni opublikowanego w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego z dnia 22 marca 2006r. Nr 61, poz. 976,
 - e. postanowieniami obowiązującej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,
 - f. umową o zaopatrzenie wodę i odprowadzanie ścieków.

Wyszczególnione regulacje prawne i zezwolenie dostępne są w biurze obsługi klienta Przedsiębiorstwa i na jej stronie internetowej oraz stanowią integralną część zawieranej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

6. Przedsiębiorstwo będzie realizowało usługę zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków od dnia upływu okresu do odstąpienia od umowy, o ile Odbiorca usług nie zażądał wcześniejszego rozpoczęcia jej wykonania.
7. Rozliczenie ilości świadczonych usług wodociągowych odbywa się według wskazań wodomierza głównego. Odczytu wodomierza głównego dokonują przedstawiciele Przedsiębiorstwa w okresach dwumiesięcznych. Odbiorca usług, za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki, obciążany jest należnością na podstawie faktur. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Wodomierz główny stanowi własność Przedsiębiorstwa. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub braku możliwości jego odczytu, 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 głównego lub braku możliwości jego odczytu. Rozliczenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych dokonuje się według wskazań urządzenia pomiarowego zainstalowanego przez Odbiorcę Usług i na jego koszt. Urządzenie pomiarowe nie stanowi własności Przedsiębiorstwa. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zawieranej umowy - jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie, w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług. Należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki będą pobierane przez Przedsiębiorstwo według stawek i cen określonych w taryfie obowiązującej w danym okresie rozliczeniowym, która dostępna jest w biurze obsługi klienta i na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. O zmianie wysokości taryfy Przedsiębiorstwo powiadomi Odbiorcę usług w trybie i na zasadach określonych przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. m.in. zamieszczając ogłoszenie na tablicy ogłoszeń Przedsiębiorstwa i stronie internetowej www.bwio.pl. Taryfa podlega ogłoszeniu w sposób wcześniej wskazany, bez stosowania zawiadomienia indywidualnego.

Wyciąg z taryfy:

Taryfa obowiązuje od dnia 16 czerwca 2018 roku, przez okres 3 lat.

Wysokość taryfowych cen za 1 m³ wody pobranej z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Jednostka miary	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	
			Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%
1.	Grupa 1 Gospodarstwa domowe	zł/m ³	8,01	8,65	8,11	8,76	8,21	8,87
2.	Grupa 2 Pozostali odbiorcy	zł/m ³	8,01	8,65	8,11	8,76	8,21	8,87

Wysokość taryfowych cen za 1m³ ścieków wprowadzanych do urządzeń zbiorowego odprowadzania ścieków:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Jednostka miary	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	
			Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%
1.	Grupa 1 Gospodarstwa domowe	zł/m ³	14,20	15,34	14,41	15,56	14,59	15,76
2.	Grupa 2 Pozostali odbiorcy	zł/m ³	14,20	15,34	14,41	15,56	14,59	15,76

Na podstawie art. 24 ust. 6 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.) Rada Miejska w Bogatyni Uchwałą z dnia 15 czerwca 2018 r. w sprawie ustalenia dopłaty do taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla grupy taryfowej stanowiącej gospodarstwa domowe na terenie miasta i gminy Bogatynia udzieliła gospodarstwom domowym dopłaty do cen wody i odprowadzania ścieków w okresie od dnia 16 czerwca 2018r. do dnia 31 grudnia 2018r. Dopłata ta wynosi:

- za 1 m³ wody - **3,18 zł** netto + VAT
- za 1 m³ ścieków - **6,61 zł** netto + VAT

Po uwzględnieniu dopłaty, ceny za usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone dla gospodarstw domowych okresie od dnia 16 czerwca 2018r. do dnia 31 grudnia 2018r. wynosić będą:

Grupa taryfowa	Ceny z uwzględnieniem dopłaty (netto) zł/m ³	Ceny z uwzględnieniem dopłaty (brutto z VAT) zł/m ³
WODA		
Gospodarstwa domowe	4,83	5,22
ŚCIEKI		
Gospodarstwa domowe	7,59	8,20

8. Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki gotówką lub przelewem na wskazany w fakturze nr rachunku bankowym Przedsiębiorstwa, w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż czternaście dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy Usług z obowiązku terminowego regulowania należności.
9. Wszelkie reklamacje można składać na adres Przedsiębiorstwa oraz adres poczty elektronicznej. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.
10. Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczenia wody bez wad. Ponosi ono odpowiedzialność za wady dostarczonej wody, a regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach kodeksu cywilnego, jak i w umowie, w której założono, że w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości Odbiorcy Usług,

Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, polegającą na zmniejszeniu należności za każdy niedotrzymany parametr lub wskaźnik, za udowodniony okres dostawy wody o obniżonej jakości.

11. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierana jest na czas nieokreślony. Istnieje również możliwość zawarcia umowy na czas określony. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę Usług za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonanym w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób. Z dniem rozwiązania Umowy Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy Usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości nie podpisze umowy z Przedsiębiorstwem.
12. Odbiorcy Usług, będącemu konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo z tytułu świadczonych usług na żądanie Odbiorcy Usług w okresie do dnia odstąpienia od umowy. Stosowne oświadczenie o żądaniu świadczenia usług do czasu odstąpienia od umowy można złożyć w niniejszej informacji, we wskazanym poniżej miejscu. Kwota należności zostanie w takim przypadku naliczona zgodnie z zasadami naliczania należności za świadczone usługi ustalonymi w umowie. Odbiorca Usług może wykonać prawo odstąpienia od umowy poprzez złożenie Przedsiębiorstwu oświadczenia o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np.: wysłanego pocztą na adres: 59-920 Bogatynia ul. II Armii Wojska Polskiego 20, faksem na nr 75-77-32-665 lub pocztą elektroniczną na adres: bok@bwio.pl). Odbiorca Usług w celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który otrzyma wraz z umową bądź wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r. poz. 827), którego treść została zamieszczona poniżej. Jeżeli Odbiorca Usług złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Przedsiębiorstwo prześle Odbiorcy Usług niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną). Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Przedsiębiorstwo podejmie niezwłoczne działania w celu zaprzestania świadczenia usług na rzecz Odbiorcy Usług.
13. Sprzedawca nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia lub udzielenia innych gwarancji finansowych.
14. W przypadku potrzeby złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń Odbiorca Usług ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak np. Federacja Konsumentów, w której (w zakresie terytorialnym działania Przedsiębiorstwa) właściwą jest Federacja Konsumentów Oddział w Jeleniej Górze ul. Wojska Polskiego 18, 58-500 Jelenia Góra tel. (75) 752-41-19, mail: jeleniagora@federacja-konsumentow.org.pl.
15. Koszty ze środków porozumiewania się na odległość (w tym koszty połączeń telefonicznych i korzystania z sieci Internetu) w celu zawarcia umowy pokrywane są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jego operatora.
16. Spory zaistniałe w związku z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu Powszechnego.
17. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, strona może wnioskować o rozstrzygnięcie do dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, które będzie następowało w drodze decyzji, zgodnie z przepisami Ustawy. Od wydanej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od doręczenia decyzji. Rozstrzygnięcie organu regulacyjnego, o którym mowa wyżej może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu: **1)** zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków; **2)** przywrócenia dostawy wody; **3)** otwarcia przyłącza kanalizacyjnego; **4)** przyłączenia do sieci. Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub przyłączenia do sieci do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

Oświadczam, iż zapoznałem się z przedstawionymi powyżej informacjami odnośnie umowy i świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

.....
Czytelny podpis wnioskodawcy o zawarcie umowy

OŚWIADCZENIE WNIOSKODAWCY - KONSUMENTA O ŻĄDANIU ŚWIADCZENIA USŁUG

Jako konsument oświadczam, że żądam spełnienia świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków ¹przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość.

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

.....
Czytelny podpis wnioskodawcy

ZAŁĄCZNIK

WZÓR FORMULARZA ODSZKODOWANIA OD UMOWY

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

- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]
- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

¹ Niepotrzebne skreślić