



Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.
ul. Przemysłowa 4, 97-300 Piotrków Trybunalski

NIP: 771-28-25-611, REGON: 100752056, BDO: 000036069, Kapitał zakładowy: 15 064 000,00 PLN
www.pwik.piotrkow.pl; sekretariat@pwik.piotrkow.pl; tel./fax (44) 646-15-66
KRS Nr 0000343051 – XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi
Konto: PKO Bank Polski S.A. Nr 03 1440 1257 0000 0000 1084 1402

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 25/2023
z dnia 29-09-2023 r.

Informacja konsumencka

Zgodna z art. 8 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

1. Dostawca usług – dane identyfikacyjne

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. (dalej: PWiK Sp. z o.o.), z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim przy ul. Przemysłowej 4, 97-300 Piotrków Trybunalski. Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000343051, wysokość kapitału zakładowego: 15 064 000,00 zł wpłacony w całości, NIP 7712825611, REGON 100752056,
rachunek bankowy: 03 1440 1257 0000 0000 1084 1402 w PKO Bank Polski S.A.,
tel./fax. 44 646 15 66, email: sekretariat@pwik.piotrkow.pl, www.pwik.piotrkow.pl.

2. Główne cechy świadczenia usług z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposób porozumiewania się z konsumentem

- 1) Podstawowym przedmiotem świadczenia usług przez PWiK Sp. z o.o. jest dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości i o ciśnieniu określonym w umowie zawartej pomiędzy PWiK Sp. z o.o. i Konsumentem (dalej: Odbiorca usług), a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy PWiK Sp. z o.o. i Odbiorcą usług.
- 2) PWiK Sp. z o.o. i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:
 - a) w dniach i godzinach pracy PWiK Sp. z o.o. w siedzibie w Piotrkowie Trybunalskim przy ul. Przemysłowej 4, bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonów: (44) 645-16-00, (44) 645-16-01, (44) 646-15-67 oraz poczty elektronicznej: bok@pwik.piotrkow.pl, sekretariat@pwik.piotrkow.pl,
 - b) w miejscu dostarczania Odbiorcy usług wody i/lub odbioru ścieków - po uzgodnieniu terminu spotkania z przedstawicielem PWiK Sp. z o.o.,
 - c) w sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej - listownie, za pośrednictwem operatorów pocztowych,
 - d) dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem telefonu pod numerami: (44) 645 16 00, (44) 645 16 01, 603 665 554.
- 3) Godziny pracy PWiK Sp. z o.o.:
 - a) poniedziałek, środa, czwartek, piątek – w godz. 7³⁰-14³⁰,
 - b) wtorek – w godz. 7³⁰ – 16³⁰.
- 4) Informacje o planowanych przerwach w dostarczaniu wody PWiK Sp. z o.o. ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty oraz zamieszcza na stronie internetowej PWiK Sp. z o.o., przy czym pisemną informację o pracach konserwacyjno - remontowych podaje się na 48 godzin przed rozpoczęciem robót.

3. Cena za świadczone usługi wraz z podatkami

Rozliczenia za świadczone przez PWiK Sp. z o.o. usługi, następują na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków. Aktualna taryfa dostępna jest na stronie internetowej PWiK Sp. z o.o. oraz w Biurze Obsługi Klienta. Ustalanie ilości sprzedanej wody następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku okresowego braku możliwości odczytu wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie między dwoma ostatnimi odczytami dokonanyymi przez osoby reprezentujące PWiK Sp. z o.o., lub na podstawie przeciętnych norm zużycia wody (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dn. 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody - tj. Dz.U. z 2002 r. nr 8, poz. 70), natomiast ilość odprowadzanych ścieków ustalana jest w oparciu o wskazania urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej, pomniejszonej o wskazania wodomierza odlicznika.

4. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Spółkę oraz stosowane procedury rozpatrywania reklamacji

- 1) PWiK Sp. z o.o. za świadczone usługi wystawia faktury, a Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Odbiorca usług może dokonać zapłaty:
 - a) w kasie PWiK Sp. z o.o. zlokalizowanej w siedzibie PWiK Sp. z o.o., czynnej poniedziałek, środa, czwartek, piątek – w godz. 7³⁰-14³⁰, wtorek w godz. 7³⁰-16³⁰,
 - b) przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze,
 - c) polecenie zapłaty - zgoda Odbiorcy usług na obciążanie rachunku.
- 2) **Procedura rozpatrywania reklamacji**
 - a) dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków od Odbiorców usług następuje po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza - w przypadku nowego przyłącza lub sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza już istniejącego, zamontowaniu wodomierza oraz podpisaniu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - b) odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez PWiK Sp. z o.o. umowy,
 - c) dla celów dowodowych rekomenduje się składanie reklamacji w formie pisemnej (dopuszcza się także składanie ich za pośrednictwem poczty email), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia,
 - d) PWiK Sp. z o.o. rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od złożenia reklamacji,
 - e) w przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez uprawniony Urząd Miar i Wag. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, Odbiorca usług ponosi koszty związane z jego sprawdzeniem,
 - f) zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje terminu jej zapłaty,
 - g) w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

5. Przewidywana przez prawo odpowiedzialność Spółki za zgodność świadczenia usługi z umową

PWiK Sp. z o.o. jest zobowiązana dostarczać towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody - o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294 ze zm.), 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. PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobie lub na mieniu, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej albo z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności oraz w wyniku nieprzestrzegania przez poszkodowanego zapisów umowy.

6. Treść usług posprzedażnych i gwarancji - Nie dotyczy.

7. Czas trwania umowy oraz sposoby i przesłanki jej wypowiedzenia.

- 1) Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
- 2) Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź na mocy porozumienia stron.
- 3) W razie naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień umowy lub nie uiszczenia należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, PWiK Sp. z o.o. może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne oraz zdemontować wodomierz główny. W tym przypadku PWiK Sp. z o.o. zapewnia zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi informując Odbiorcę usług o jego miejscu lokalizacji i sposobie korzystania.
O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Odbiorca usług zostanie powiadomiony na co najmniej 20 dni przed terminem odcięcia.
- 4) Po rozwiązaniu umowy PWiK Sp. z o.o. dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłączy kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.

8. Funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony - Nie dotyczy.

9. Znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści lub usług cyfrowych - Nie dotyczy.

10. Klauzula informacyjna - pouczenie

W przypadku odmowy zawarcia przez PWiK Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków Konsumentowi (Odbiorcy usług) przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, ul. Zarzecze 13b, 03-194 Warszawa.

.....
Czytelny podpis Wnioskodawcy

* niepotrzebne skreślić