

Informacja Konsumentka

Działając na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.) – w wykonaniu obowiązków informacyjnych nałożonych tą ustawą, podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

Dane Spółki (Sprzedawcy)

Spółką jest: **EkoGłog Spółka z o.o.** z siedzibą w Głogowie Małopolskim, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy **KRS** pod nr **0000448064**, będąca płatnikiem podatku od towarów i usług VAT, o numerach **NIP 5170361395**, o numerze **REGON 180934148**, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości **3 707 500,00** złotych wpłacony w całości.

Spółka na podstawie zezwolenia OR.7002.1.2013 udzielonego przez Burmistrza Głogowa Małopolskiego z dnia 18 lutego 2013 r. prowadzi zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowo odprowadza ścieki z terenu gminy Głogów Małopolski począwszy od 1 stycznia 2013 roku na czas nieokreślony.

Dane adresowe i kontaktowe Spółki

Siedzibą Spółki jest: **Głogów Małopolski, ul. Towarowa 4A**

Adres poczty elektronicznej: biuro@ekoglog.pl

Numer telefonu do siedziby: **17 8517485** (tel. stacjonarny)*

Numery telefonów do zgłaszania awarii:

1. ogólny: **17 85117485** (tel. stacjonarny)*,
2. zgłaszanie awarii wodociągowych: **605 999 608** (tel. komórkowy) *, **17 8517475** (tel. stacjonarny)*,
3. zgłaszanie awarii kanalizacyjnych: **724 236 849** (tel. komórkowy) *, **17 8731711** (tel. stacjonarny)*.

**opłata jak za połączenie standardowe, ponoszona przez wybierającego numer wg cennika właściwego jego operatora*

Adresy dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług

1. 36-060 Głogów Małopolski, ul. Towarowa 4A,
2. email: biuro@ekoglog.pl,
3. www.ekoglog.pl w zakładce IBOK (Internetowe Biuro Obsługi Klienta).

Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług

Spółka będzie kontaktowała się z Odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów.

W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, Spółka będzie kontaktowała się z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia usług jest:

1. dostarczanie w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa w sieci wodociągowej posiadanej przez Spółkę,
2. odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych oraz umowie zawartej pomiędzy Spółką i Odbiorcą usług. Informacja o jakości dostarczanej wody, publikowana jest na stronie internetowej Spółki.

Cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług wraz z podatkami

Taryfy stanowiące zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie gminy Głogów Małopolski dla poszczególnych grup Odbiorców usług w danym roku kalendarzowym są określone przez Radę Miejską w Głogowie Małopolskim w uchwale w sprawie zatwierdzenia taryf.

Taryfy zawierają zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obejmujące:

1. ceny za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków – stosowane w rozliczeniach za ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków,
2. stawki opłat abonamentowych – naliczane Odbiorcy usług odrębnie dla usługi dostawy wody i usługi odprowadzania ścieków, bez względu na ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków, a także w przypadku braku poboru wody lub odprowadzania ścieków.

Spółka udostępnia bezpłatnie cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami usług (wyciąg z obowiązujących taryf):

1. w formie pisemnej w siedzibie Spółki,
2. w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy,
3. w formie elektronicznej na stronie internetowej Spółki.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Cenę łączną za daną usługę oblicza się na podstawie wskazań ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków (lub średniej ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków, przyjętej na potrzeby rozliczeń w przypadku niesprawności wodomierza) oraz obowiązującej jednostkowej ceny taryfowej dla grupy, do której przynależy Odbiorca usług. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych.

Obowiązek dostarczenia towarów bez wad

Spółka jest zobowiązana dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodnie 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.

Jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w przepisach wykonawczych rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2015 r., poz. 1989).

Spółka informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Głogów Małopolski stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwalony przez Radę Miejską w Głogowie Małopolskim.

Przez cały okres obowiązywania umowy Odbiorca usług zobowiązany jest do utrzymywania posiadanych urządzeń i przyłączy w stanie zapewniającym ich prawidłowe działanie oraz informowania Spółki o wszelkich awariach bądź zakłóceniach ich działania.

Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy

Koszty porozumiewania się na odległość (w tym koszty połączeń telefonicznych i korzystania z sieci Internet) w celu zawarcia umowy ponoszone są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jego operatora.

Sposób i termin zapłaty

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia.

Odbiorca może dokonać zapłaty:

1. gotówką w kasie w siedzibie Spółki bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych,
2. przelewem na numer rachunku bankowego Spółki wskazany na fakturze VAT – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Spółki. Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Spółki ponosi Odbiorca usług zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Odbiorca usług prowadzi swój rachunek bankowy.

W szczególnie uzasadnionej sytuacji Spółka może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których wysokość i termin zapłaty uzgodnione są w odrębnej umowie zawartej przez Spółkę z Odbiorcą usług.

Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Spółkę

Spółka jest zobowiązana do stałego świadczenia usług na rzecz Odbiorcy usług na warunkach określonych w zawartej z Odbiorcą usług umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania usług przez Spółkę na rzecz Odbiorcy usług następują w okresach rozliczeniowych 2- miesięcznych lub 3- miesięcznych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie z poszczególnym Odbiorcą usług.

Ustalenie ilości sprzedanej wody następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku, jako równa ilości pobranej wody. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej 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 poprzedniego, lub iloczynu

średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza. Spółka na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Sposób załatwiania reklamacji

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Spółkę. Spółka rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odbiorca usług może domagać się od Spółki, na zasadach określonych w umowie, obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej jakości oraz ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi. W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy usług z obowiązku terminowego uiszczenia opłaty za usługi. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Odbiorca usług może żądać zwrotu należności. W przeciwnym przypadku należność ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych zobowiązań Odbiorcy usług.

Spółka dokonuje zwrotu nadpłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca usług chyba, że Odbiorca usług wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Spółka ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym za wady fizyczne i prawne rzeczy (rękojmia). Szczegółowe regulacje w tym zakresie są określone w przepisach art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego.

Prawo rozwiązania umowy

Umowa o świadczenie usług z zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków zawarta jest na czas nieokreślony.

Umowa może być rozwiązana:

1. przez Odbiorcę usług-z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, dokonanego w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Spółki lub listem poleconym, albo doręczeniem w inny skuteczny sposób, przy czym:
 - a. okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w pierwszym dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - b. z dniem rozwiązania umowy Spółka może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy ze Spółką.
2. bez zachowania okresu wypowiedzenia - w przypadku zalegania w opłatach za pobór wody i zrzut ścieków za dwa pełne okresy obrachunkowe przypadające po wezwaniu Odbiorcy usług do uiszczenia zaległej należności,
3. na mocy pisemnego porozumienia stron.

Prawo odstąpienia od umowy

Odbiorca usług może odstąpić od umowy bez podania przyczyn i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej podpisania. W tym celu należy wypełnić, podpisać i przesać do siedziby Spółki lub w inny skuteczny sposób doręczyć formularz odstąpienia od umowy, który udostępniony jest na stronie internetowej Spółki- www.ekoglog.pl , w zakładce IBOK (Internetowe Biuro Obsługi Klienta).

Jeżeli Odbiorca usług wykonuje prawo odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

Termin związania ceną

Rozliczanie należności za usługi związane z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków następuje na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązujących taryfach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków – ustalanych corocznie i zatwierdzanych na rok następny uchwałą Rady Miejskiej w Głogowie Małopolskim.

Określone w taryfach ceny i stawki opłat obowiązują nieprzerwanie do czasu ustalenia nowych cen i stawek opłat taryfowych w drodze stosownej uchwały Rady Miejskiej w Głogowie Małopolskim. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku. Spółka ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały Rady Miejskiej w Głogowie Małopolskim, z wyjątkiem taryf zmienionych w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.

Spółka w terminie co najmniej 7 dni przed dniem wejścia w życie ogłasza w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty taryfy, o których mowa w:

1. art. 24 ust. 5b ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 139 z późn. zm.), tj. w razie stwierdzenia przez organ nadzoru nieważności uchwały o odmowie zatwierdzenia taryf, taryfy zweryfikowane przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu rozstrzygnięcia nadzorczego,
2. art. 24 ust. 8 cyt. wyżej ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków, tj. jeżeli Rada Gminy nie podejmie uchwały w terminie, o którym mowa w ust. 5 w/w ustawy, taryfy zweryfikowane przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) wchodzi w życie po upływie 70 dni od dnia złożenia wniosku o zatwierdzenie taryf.

Zmiana taryf nie wymaga zmiany zawartej umowy, jednakże Odbiorca usług ma prawo jej wypowiedzenia, którego należy dokonać na piśmie.

Kaucje i zabezpieczenia

Spółka nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Odbiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu ze Spółką związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.
2. Odbiorca usług może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183¹– 183¹⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Jednym ze sposobów pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed stałym sądem polubownym, które to sądy działają przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej, zgodnie z ich regulaminami.
4. Odbiorca usług może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą usług a Spółką, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Wskazane jest, aby Odbiorca usług przed podjęciem decyzji o wyborze tej formy postępowania zapoznał się z regulaminem sądu polubownego, do którego zamierza wystąpić o polubowne rozpatrzenie sporu.

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację do stałego polubownego sądu konsumenckiego należy uprzednio wyczerpać tryb postępowania reklamacyjnego stosowanego przez Spółkę.