INFORMACJA KONSUMENCKA

|  |
| --- |
| **1. Dostawca usługi – dane identyfikacyjne:** |
| **Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Piwniczna- Zdrój** z siedzibą w Piwniczna- Zdrój przy ul.Krakowskiej 26, tel. 18/446 42 14, fax.18/ 446 54 16, email: mzgkim\_piwniczna@poczta.fmNIP: 734 3543904 rachunek bankowy: 67 8813 0004 2001 0000 1270 0001Biuro Obsługi Klienta: ul. Krakowska 26 33-350 Piwniczna - Zdrój |
| 1. **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 |
| 1. **Łączna cena lub wynagrodzenie:**
 |
| Określa obowiązującą taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków |
| **4. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji** |
| 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. 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 Umowy,
		5. podpis Odbiorcy usług.
3. 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.
4. 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 upoważnioneg pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca powiadamia Odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
7. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
8. 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 Umowy,
		5. podpis Odbiorcy usług.
9. 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.
10. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
	* nazwę Dostawcy,
	* powołanie podstawy prawnej,
	* rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
	* pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
	* podpis upoważnioneg pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca powiadamia Odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
 |
| 1. **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. |
| 1. **Czas trwania umowy, sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy**
 |
| Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.*(Przepisać z umowy)* |
| **7. Treść usług posprzedażnych i gwarancji:** nie dotyczy |
| **8. Funkcjonalność treści cyfrowych:** nie dotyczy |
| **9. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowanie:** nie dotyczy |
| **10. 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 ),1. Wzór Formularza odstąpienia od umowy ( dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość ).
 |

**Załącznik nr 1 do Informacji Konsumenckiej**

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

………………., dnia …………….roku

MZGKiM Piwniczna- Zdrój

ul. Krakowska 26

33-350 Piwniczna- Zdrój

**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 Konsumenckiej**

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

………………., dnia …………….roku

MZGKiM Piwniczna- Zdrój

ul. Krakowska 26

33-350 Piwniczna- Zdrój

**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:**

**MZGKiM Piwniczna- Zdrój informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzane ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego** **Gospodarstwa** **Wodnego** **Wody** **Polskie w Krakowie ul. Marszałka J. Piłsudskiego 22.**

Piwniczna –Zdrój dnia …………………………………………