Informacja Konsumencka

Działając na podstawie art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

Dane Sprzedawcy:
Sprzedawcą jest: Zakład Gospodarki Komunalnej w Łukcie Sp. z o. o. ul. Zagrodowa 1, 14-105 Łukta

Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy:
Siedziba Sprzedawcy: Łukta ul. Zagrodowa 1.
Adres poczty elektronicznej: zgk@lukta.com.pl
Numer telefonu do siedziby: **89 647-53-25**,
Numer telefonu do kierownika: **695 089 272**
Zgłaszanie awarii na sieci wodociągowej: **695 089 275**
Zgłaszanie awarii na sieci kanalizacyjnej: **695 089 276**.

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług:
Zakład Gospodarki Komunalnej w Łukcie Sp. z o. o. ul. Zagrodowa 1, 14-105 Łukta.

Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług:
Sprzedawca będzie się kontaktował 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, Sprzedawca będzie się kontaktował z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia
Przedmiotem świadczenia usług jest:
- dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także odbieranie ścieków,
- usługi techniczne – informacje o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji,
- usługi wstrzymania przepływu wody, awaryjne lub inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy.

Cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług wraz z podatkami
Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami (wyciąg z obowiązujących taryf):
a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
b) w formie pisemnej jako załącznik do niniejszej informacji konsumenckiej,
c) w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.
Wszystkie podane ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT.

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Sprzedawcę:
a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
b) w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.
c) w formie pisemnej jako załącznik do niniejszej informacji konsumenckiej.
Wszystkie podawane ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT.

Obowiązek dostarczenia towarów bez wad
Sprzedawca jest zobowiązany 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 nie mniejszym niż 0,5 bara i nie większym niż 6 barów na zaworze za wodomierzem głównym, a w przypadku odbioru ścieków w sposób niezawodny.
Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.

Usługi techniczne oraz drobne naprawy awaryjne realizowane są na podstawie pisemnego zlecenia osoby zainteresowanej.

Koszty korzystania ze środka 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 wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę
Spełnienie świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy usług będzie następować w jednomiesięcznych okresach obrachunkowych. Odbiorca rozliczany będzie prognozowo w okresach półrocznych tj. od 1 stycznia do 30 czerwca i od 1 lipca do 31 grudnia. Ustalenie ilości pobranej wody będzie następować na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody, z możliwością pomniejszenia o ilość wody zużytej bezpowrotnie na podstawie odczytów wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia 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.

Sposób załatwiania reklamacji
Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu realizacji umowy przez Sprzedawcę. Sprzedawca rozpatrzy reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku wniosku Odbiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez firmę posiadającą stosowne uprawnienia do wykonywania ekspertyz, w takim przypadku, zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozwiązanie, wygaśnięcie umowy
Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, w każdym czasie, na podstawie porozumienia stron.

Termin związania ceną : jeden rok.

Kaucje i zabezpieczenia
Sprzedawca 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 Sprzedawcą związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.
2. 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.

Poniżej przedstawione informacje (zasady) mają z konieczności charakter skrótowy i generalny oraz nie muszą być stosowane przez wszystkie stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej. W związku z powyższym 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 Sprzedawcę. W celu wszczęcia postępowania wskazane jest (aczkolwiek nie jest to wymóg konieczny) wypełnienie formularza opracowanego przez wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, tj. wzoru wniosku o mediację. Wniosek o mediacje należy kierować do tego inspektoratu, na którego terenie znajduje się siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej Sprzedawcy będącego w sporze z Odbiorcą usług (konsumentem).
Po otrzymaniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje Sprzedawcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie i ewentualnie składa propozycje polubownego zakończenia sporu. Jeżeli Sprzedawca wyrazi zgodę na mediacje dochodzi do wszczęcia właściwego postępowania mediacyjnego. W trakcie postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć Sprzedawcy określony termin zajęcia stanowiska w sprawie sposobu zakończenia sporu z Odbiorcą usług. Jeśli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub co najmniej jedna ze stron oświadczy, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego.