OGÓLNE WARUNKI UMOWY
O ZAOPATRZENIE W WODĘ I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCE W WOLBROMSKIM ZAKŁADZIE WODOCIĄGÓW, KANALIZACJI, GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ SP. Z O.O.

DEFINICJE

Terminy użyte w Umowie i Ogólnych Warunkach Umowy oznaczają:

1. **Przedsiębiorstwo** – Wolbromski Zakład Wodociągów, Kanalizacji, Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o., ul. Wrzosowa 18, 32-340 Wolbrom
2. **Odbiorca** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem.
3. **Ustawa** – Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.)
4. **Rozporządzanie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków z dnia 27 lutego 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).
5. **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294).
6. **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002r. nr 8 poz. 70).
7. **Rozporządzenie w sprawie obowiązków dostawców ścieków przemysłowych** – Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14.07.2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (tj. Dz.U. z 2016r. poz. 1757).
8. **Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych** – Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 1422).
9. **Regulamin** – Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego dnia 14 lutego 2019r, poz. 1353.
10. **Ustawa o prawach konsumenta –** Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 134).
11. **Umowa** – umowa pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z zawartymi w załączniku niniejszymi Ogólnymi Warunkami Umowy, stanowią Umowę o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu art. 6 Ustawy.
12. **Ogólne Warunki Umowy (OWU)** – niniejszy dokument, przedkładany Odbiorcy Usług wraz z Umową przed jej zawarciem.
13. Innym użytym w Ogólnych Warunkach Umowy pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

§ 1
Ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych oraz warunki ich świadczenia

1. Przedsiębiorstwo zapewnia:
   1) dostawę wody w sposób ciągły, pod ciśnieniem oraz w ilości wskazanej w Umowie o normatywnej jakości, co najmniej odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody.
   2) odbiór ścieków w sposób ciągły, w ilości określonej w Umowie o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 Ustawy.
   3) niezawodne działanie sieci oraz przyłączy, stanowiących jego własność lub mu przekazanych.
2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej.
4. Wodomierz główny jest własnością Przedsiębiorstwa, a urządzenie pomiarowe własnością Odbiorcy.
5. Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego Odbiorca.
6. Miejscem dostarczenia wody jest zawór za wodomierzem głównym, a w przypadku braku wodomierza zawór główny zlokalizowany bezpośrednio za pierwszą ścianą do budynku.
7. Miejscem dostarczania wody do lokali w budynku wielolokalowym jest zawór za wodomierzem zamontowanym w punkcie czerpalnym pod warunkiem sprawności technicznej instalacji wodociągowej i spełnieniu wymagań wynikających z Ustawy. Wodomierz lokalowy w budynku wielolokalowym instalowany jest na koszt właściciela lub zarządcy budynku. Jeżeli nastąpi odcięcie dostaw wody do budynku wielolokalowego z przyczyn wymienionych § 3, ust.

WZOR

2. OWU, Przedsiębiorstwo zaprzestanie dostarczania wody osobom korzystającym z lokali znajdujących się w tym budynku wielolokalowym.

8. Miejscem odbioru ścieków jest pierwsza studzienka kanalizacyjna na terenie nieruchomości Odbiorcy licząc od strony sieci kanalizacyjnej, a w przypadku jej braku granica nieruchomości lub urządzenie pomiarowe znajdujące się na przyłączu kanalizacyjnym.
9. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo zobowiązane jest powiadomić co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.
10. Przedsiębiorstwo zapewnia zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz informuje o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

§ 2
Sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń

1. Rozliczenie należności z tytułu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków odbywa się na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków w oparciu o ceny, stawki opłat oraz zasady określone w obowiązujących taryfach w okresach rozliczeniowych wskazanych w Umowie.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę reklamacji i/lub zastrzeżeń co do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie Odbiorcy zwraca się kwotę nadpłaty w terminie 14 dni od złożenia wniosku w tej sprawie.
4. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu należności na konto Przedsiębiorstwa określony w fakturze lub dzień wpłaty należności bezpośrednio u inkasenta lub w kasie Przedsiębiorstwa.
5. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności z faktury Odbiorca obciążany jest Ustawowymi odsetkami zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wpłaty są zaliczane w pierwszej kolejności na należności zaległe i uboczne.
6. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Przedsiębiorstwo może wystawić upomnienie. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz na kwartał.
7. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości naliczane są niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym. W przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego określonym w § 3 ust. 2 OWU, opłata abonamentowa nie jest naliczana od dnia następującego po dniu odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
8. Obowiązująca taryfa stawek za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki opracowana zgodnie z Rozporządzeniem taryfowym ogłaszana jest w lokalnej prasie lub przez wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, co najmniej na 7 dni przed dniem wejścia jej w życie i obowiązuje Odbiorcę bez potrzeby odrębnego zawiadomienia.
9. Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniami.
10. W przypadku braku wodomierzy, o których mowa w ust. 9, ilość dostarczonej do budynku wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie przeciętnych norm zużycia wody.
11. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
12. Urządzenia pomiarowe służące do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków są instalowane przez Odbiorcę na jego koszt.
13. W razie braku urządzeń pomiarowych lub ich niesprawności ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej od Przedsiębiorstwa i/lub z ujęć własnych wody oraz innych źródeł.
14. W rozliczeniu ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego i utrzymywanego na koszt Odbiorcy. Wodomierz musi posiadać aktualne cechy legalizacyjne i podlega okresowej wymianie legalizacyjnej na koszt Odbiorcy. W przypadku niedokonania przez Odbiorcę legalizacji wodomierza dodatkowego, któremu minął okres legalizacji lub nie dokonano jego wymiany na nowy w przewidzianym przepisami terminie, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa ustala się jako równa ilości pobranej wody wykazanej na wodomierzu głównym.
15. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobieranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy to nie jest możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczbie miesięcy niesprawności wodomierza.
16. W przypadku niesprawności urządzenia pomiarowego ilość dostarczonych ścieków ustala się analogicznie do ust. 14.
17. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza, koryguje się dotychczasowe rozliczenia od daty wystąpienia nierzetelnego pomiaru, a jeżeli ustalenie tej daty nie jest możliwe, od ostatniego odczytu wodomierza.
18. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy lub z własnej inicjatywy ma prawo wystąpić o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
19. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę niesprawności urządzenia, pokrywa on koszty sprawdzenia, zgodnie z cennikiem Przedsiębiorstwa.
20. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazań wodomierzy i/lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową. Ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków z poprzedzającego okresu rozliczeniowego lub na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego. Faktura zaliczkowa zostanie skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym po dokonaniu odczytów wodomierzy i/lub urządzenia pomiarowego.

WZÓR

21. W przypadku, gdy Odbiorca odprowadzający ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa korzysta z ujęć własnych wody i/lub pobiera wodę od innego dostawcy, a nie posiada urządzenia pomiarowego, do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę służy wodomierz własny zainstalowany na ujęciu własnym wody i/lub instalacji doprowadzającej wodę od innego dostawcy.
    1) jeżeli Odbiorca nie pobiera wody z wodociągu Przedsiębiorstwa ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.
    2) jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i/lub pobiera wodę od innego dostawcy oraz jednocześnie z urządzeń Przedsiębiorstwa ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako suma wskazań wodomierzy własnych i wodomierza głównego.
    3) Odbiorca jest zobowiązany do zamontowania wodomierza na ujęciu własnym wody i umożliwia Przedsiębiorstwu założenie plomb oraz jego odczyt.
    4) Odbiorca jest zobowiązany poinformować pisemnie Przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody w celu ustalenia ilości odprowadzanych ścieków niezwłocznie w okresie do 3 dni roboczych od dnia uruchomienia własnego ujęcia wody i/lub zawarcia niniejszej Umowy.

    Wodomierz własny musi posiadać aktualne cechy legalizacyjne i podlega okresowej wymianie legalizacyjnej na koszt Odbiorcy. W przypadku niedokonania przez Odbiorcę legalizacji wodomierza własnego, któremu minął okres legalizacji lub nie dokonano jego wymiany na nowy w przewidzianym przepisami terminie, jak również w przypadku utraty lub uszkodzenia wodomierza własnego lub uszkodzenia bądź zerwania jego plomb, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody z ujęcia własnego, w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem braku aktualnej legalizacji, utraty lub uszkodzenia wodomierza własnego lub uszkodzenia bądź zerwania jego plomb, a gdy to nie jest możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczbie miesięcy braku aktualnej legalizacji, utraty lub uszkodzenia wodomierza własnego lub uszkodzenia bądź zerwania jego plomb.
22. W przypadku utraty lub uszkodzenia wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego oraz uszkodzenia bądź zerwania plomb na wodomierzu głównym, ilość pobieranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem utraty lub uszkodzenia wodomierza/urządzenia pomiarowego, a gdy to nie jest możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczbie miesięcy utraty lub uszkodzenia wodomierza/urządzenia pomiarowego. Powyższy zapis nie wyklucza odpowiedzialności karnej: grzywny lub ograniczenia wolności za nielegalny pobór wody i/lub odprowadzanie ścieków, zgodnie z art. 28 Ustawy.

§ 3
Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa

1. Szczegółowy zakres praw i obowiązków Przedsiębiorstwa oraz Odbiorcy zawiera Regulamin dostępny w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zawiadamiając na 20 dni przed planowanym odcięciem Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza Miasta i Gminy Wolbrom oraz Odbiorcę, jeżeli:
    1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonane zostało niezgodnie z przepisami prawa,
    2) Odbiorca nie uiścił opłat za dwa pełne okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległych opłat,
    3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie bądź pominięcie urządzenia pomiarowego,
    4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest zarówno bez zawarcia Umowy, jak również przy celowo uszkodzonych lub pominiętych wodomierzach i innych urządzeniach pomiarowych.
3. W przypadku odcięcia dostaw wody z przyczyny określonej w ust. 2 pkt 2) Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
4. Wznowienie świadczenia usług następuje niezwłocznie po usunięciu przyczyn wstrzymania.

§ 4
Prawa i obowiązki Odbiorcy

Odbiorca ma obowiązek

1. Wprowadzania ścieków o stanie i składzie niezagrażającym prawidłowej eksploatacji urządzeń kanalizacyjnych, określonym w Ustawie i w aktach wykonawczych do tej Ustawy. W szczególności zabrania się wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych i roztopowych, a także wprowadzania wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
   Zabrania się także wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
    1) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytłoczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
    2) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
    3) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85 °C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu,

4) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
5) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek,
6) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
   a) obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
   b) stacji krwiodawstwa,
   c) zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
   d) laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

2. Powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach mających wpływ na ilość i przeznaczenie pobranej wody, ilość i jakość odprowadzanych ścieków.
3. Utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego przyłączy wodociągowych, kanalizacyjnych, instalacji wewnętrznych oraz urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
4. Wydzielania zgodnie z projektem pomieszczenia lub studni wodomierzowej/urządzenia pomiarowego, przeznaczonej do zainstalowania wodomierza głównego/urządzenia pomiarowego z zaworem oraz utrzymania tych pomieszczeń w należytym stanie w celu zabezpieczenia wodomierza głównego/urządzenia pomiarowego przed zalaniem, zamarznięciem, uszkodzeniem mechanicznym oraz dostępem osób niepowołanych.
5. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa dostępu wraz z niezbędnym sprzętem do nieruchomości w celu wykonania czynności związanych z konserwacją, eksploatacją i usuwaniem awarii urządzeń oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, dokonania odczytu wodomierzy i urządzenia pomiarowych oraz sprawdzenia elementów instalacyjnych mających wpływ na właściwą eksploatację sieci należących do Przedsiębiorstwa.
6. Naprawienia szkody poniesionej przez Przedsiębiorstwo z tytułu kosztów montażu i napraw wodomierza związanych z jego utratą, uszkodzeniem mechanicznym i/lub niezabezpieczeniem go przez Odbiorcę przed działaniem warunków atmosferycznych – zgodnie z przepisami §116 i §117 Rozporządzenia w sprawie warunków technicznych oraz z tytułu kosztów montażu i napraw przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego spowodowanych niezabezpieczeniem przyłącza przez Odbiorcę przed działaniem warunków atmosferycznych lub uszkodzeniem mechanicznym.
7. Natychmiastowego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o stwierdzeniu uszkodzenia bądź zerwania plomb, uszkodzeniu lub utracie wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego.
8. Powstrzymania się od działań na użytkowanej nieruchomości mogących doprowadzić do utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew.
9. Poinformować Przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody.
10. Niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo, na piśmie, o zmianie osoby posiadającej tytuł prawny lub utracie tytułu prawnego do nieruchomości oraz o innych okolicznościach powodujących zmianę Umowy. Niedopełnienie tych obowiązków spowoduje obciążenie Odbiorcy opłatami wynikającymi z Umowy, do czasu wskazania osoby posiadającej aktualny tytuł prawny do nieruchomości, a także rodzi jego odpowiedzialność odszkodowawczą w razie powstania szkody.
11. Odbiorca nie może samowolnie przenieść wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego. Przeniesienie wymaga wydania nowych warunków przez Przedsiębiorstwo.

Odbiorca ma prawo

1. Pobierać wodę w sposób ciągły i niezawodny, o jakości i ciśnieniu określonym w Umowie, Ustawie i aktach wykonawczych do Ustawy.
2. Odprowadzać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w sposób określony w Umowie, Ustawie i aktach wykonawczych do Ustawy.
3. Zgłaszać reklamację, dotyczące sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
4. Domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości.

§ 5
Reklamacje i rekompensaty

1. Reklamacja może być wniesiona w przypadku nienależytego wykonania usług przez Przedsiębiorstwo.
2. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
   2) opis przedmiotu reklamacji,
   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   4) numer i datę Umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną Umowę,
   5) podpis Odbiorcy.
3. Zgłoszona reklamacja wymaga potwierdzenia jej przyjęcia oraz zaewidencjonowania w dzienniku podawczym Przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od jej wniesienia.
5. W razie niezachowania terminu rozpatrzenia reklamacji, Odbiorca otrzymuje informację, zawierającą przyczynę opóźnienia oraz wskazanie nowego terminu jej załatwienia.
6. Rozpatrzenie reklamacji może być uzależnione od dokonania przez przedstawicieli Przedsiębiorstwa wizji na terenie nieruchomości Odbiorcy i wówczas termin liczy się od dokonania niezbędnych czynności.
7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedz winna zawierać:
   1) nazwę Przedsiębiorstwa,
   2) powołanie podstawy prawnej,
   3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,

4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. Odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Odbiorca ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za dostarczoną wodę, w razie dostawy wody o obniżonej jakości oraz/lub o ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi, z powodów leżących po stronie Przedsiębiorstwa. Upust przyznaje się na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny obniżonej jakości wody oraz/lub na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny niższego ciśnienia od określonego warunkami technicznymi.
10. Odbiorca ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za odebrane ścieki, pod warunkiem udokumentowania faktu, że ścieki nie zostały wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.
11. Odbiorca ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa, na zasadach ogólnych, odszkodowania z tytułu choćby częściowego niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy i poniesienia z tego powodu szkody.

§ 6
Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia na własny koszt wszelkich awarii przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.
2. O zaistnieniu awarii Odbiorca usług niezwłocznie powiadamia Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub odbiór ścieków – na czas do usunięcia awarii w przypadku:
   1) zagrożenia życia, zdrowia lub mienia,
   2) zagrożenia środowiska,
   3) konieczności ograniczenia skutków awarii.
4. Jeżeli Odbiorca usuwa awarię przyłącza samodzielnie, niezwłocznie informuje Przedsiębiorstwo o jej usunięciu. Wznowienie dostawy wody i/lub odbiór ścieków po usunięciu awarii następuje niezwłocznie na jego wniosek.
5. Jeżeli Odbiorca nie usunie awarii przyłącza wskazanego w ust. 1 w ciągu 5 godzin od jej wykrycia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami jej usunięcia obciążyć Odbiorcę. W takiej sytuacji strony zgodnie ustalają, że Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za rekultywację terenu po usunięciu awarii.
6. Odbiorca może zlecić usunięcie awarii Przedsiębiorstwu jako usługę odpłatną. Na życzenie Przedsiębiorstwo udziela informacji o szacunkowej wartości tej usługi, z zastrzeżeniem końcowego rozliczenia wskazanego w ust. 8.
7. W przypadku usuwania awarii przyłączy przez Przedsiębiorstwo na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, przedstawiciele Przedsiębiorstwa mają prawo wstępu na nieruchomość Odbiorcy, a także do wjazdu i wniesienia sprzętu niezbędnego do usunięcia awarii.
8. Jeżeli usunięcia awarii przyłącza dokonuje Przedsiębiorstwo, po wykonaniu usługi wystawia Odbiorcy fakturę za jej wykonanie.

§ 7
Procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

1. Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ust. 2 i 4–7 Ustawy, w celu:
   1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
   2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
   3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
   4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
   5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
   6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Niedopuszczenie do wykonywania czynności wskazanych w ust. 1 stanowi czyn zagrożony karą grzywny.
3. Odbiorca ułatwia dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, znajdujących się na terenie jego nieruchomości.
4. Odbiorca zobowiązany jest zapewnić przedstawicielowi Przedsiębiorstwa swobodny dostęp do wodomierza głównego i zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.
5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.
6. Po dokonaniu przeglądów i napraw związanych z robotami ziemnymi, Przedsiębiorstwo na własny koszt przywraca teren do stanu poprzedniego z wyłączeniem przypadku wskazanego w § 6 ust. 5 OWU.

§ 8
Zasady kontroli ścieków przemysłowych

1. Sposób realizacji obowiązków Odbiorcy, będącego dostawcą ścieków przemysłowych oraz warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych określa Rozporządzenie w sprawie obowiązków dostawców ścieków przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo prowadząc kontrolę ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, ustala miejsce, sposób i częstotliwość poboru kontrolnych próbek.

WZÓR

3. Ścieki przemysłowe wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych nie mogą przekraczać dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń określonych w Załączniku nr 1 i nr 2 do Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14.07.2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
4. Pobór kontrolnych próbek odbywa się po zawiadomieniu Odbiorcy o zamiarze przeprowadzenia kontroli i w obecności Odbiorcy lub upoważnionego przedstawiciela.
5. Przed przystąpieniem do poboru próbek ścieków przemysłowych zostaną odczytane wskazania urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku wskazania wodomierzy.
6. Kontrola odbywa się między innymi przez pobór próbek kontrolnych ścieków przemysłowych do analizy, przez upoważnionych przedstawicieli Przedsiębiorstwa lub firmę zewnętrzną posiadającą akredytację na pobór i badanie ścieków, w obecności upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa.
7. W razie wyrządzenia szkody Przedsiębiorstwu, spowodowanej niedochowaniem przez Odbiorcę jego obowiązków, a zwłaszcza w razie wystąpienia szkody spowodowanej odprowadzeniem ścieków o składzie sprzecznym z umową, Przedsiębiorstwo może dochodzić od Odbiorcy odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 9
Ustalenia zawarte w zezwoleniu

1. Przedsiębiorstwo oświadcza, że na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków posiada zezwolenie wydane przez Burmistrza Miasta i Gminy Wolbrom w drodze decyzji administracyjnej z dnia 1 marca 2017r.
2. Zezwolenie obejmuje następujące warunki:
   1) obszar działalności określony na miasto i gminę Wolbrom,
   2) datę rozpoczęcia działalności na dzień 1 marca 2017r.,
   3) wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, na które składają się wszelkie obowiązki wynikające z Ustawy,
   4) warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
   5) warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku jej niedoboru,
   6) zobowiązanie do prowadzenia racjonalnej gospodarki działalności objętej zezwoleniem,
   7) warunki cofnięcia zezwolenia oraz cofnięcia zezwolenia bez odszkodowania.
5. Warunki te stanowią element niniejszej Umowy, zaś szczegółowa treść decyzji, o której mowa w ust. 1, jest dostępna na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

§ 10
Rozwiązanie Umowy i odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków Umowy, w tym warunków wypowiedzenia

1. Umowa może być rozwiązana:
   1) przez Odbiorcę za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
   2) w każdym czasie za porozumieniem stron.
2. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa, Odbiorcy będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej Umowy w terminach i na zasadach określonych w Ustawie o prawach konsumenta.
3. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć Umowę, w razie zaistnienia okoliczności określonych w § 3 ust 2 OWU bądź wystąpienia trwałej niemożności kontynuowania świadczenia usług z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.
4. Wypowiedzenie składa się w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy powoduje zastosowanie przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług określonych w Umowie. Koszty ponownego uruchomienia urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych obciążają Odbiorcę.
6. Odbiorca jest obowiązany powiadomić Przedsiębiorstwo na piśmie w terminie 14 dni od zaistnienia o faktach powodujących konieczność zmiany Umowy.
7. Jeżeli Odbiorca zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym Przedsiębiorstwa lub jeżeli Odbiorca nie odbiera kierowanej do niego na adres podany w Umowie korespondencji, dokumenty niedoręczone przez pocztę pozostawia się w dokumentacji Przedsiębiorstwa ze skutkiem doręczenia.
8. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany niniejszej Umowy i następuje bez wypowiedzenia warunków Umowy.
9. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie albo wstrzymanie dostaw wody bądź ograniczenie albo wstrzymanie odbioru ścieków spowodowane:
   1) koniecznością wykonania prac w celu usunięcia, zapobieżenia awarii sieci wodociągowej i kanalizacyjnej lub usunięcia jej skutków,
   2) brakiem wody na ujęciu,
   3) zanieczyszczeniem wody na ujęciu zagrażającym zdrowiu i życiu,
   4) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
   5) przerwami w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
   6) planowanymi przez Przedsiębiorstwo przerwami związanymi z wykonywaniem prac konserwacyjno-remontowych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

   Mimo wystąpienia którejś z powyższych przyczyn Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za ograniczenie albo wstrzymanie dostaw wody bądź ograniczenie lub wstrzymanie odbioru ścieków, jeżeli ograniczenie lub wstrzymanie nastąpiło z winy Przedsiębiorstwa.

WZÓR

10. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi, przepisy określone w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujące na terenie miasta i gminy Wolbrom oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
11. Obecnie obowiązujący Regulamin dostępny jest w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
12. W sprawach spornych dotyczących:
    1) odmowy zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo,
    2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

    na wniosek strony rozstrzyga, w drodze decyzji, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

WZÓR