

**OGÓLNE INFORMACJE DLA ODBIORCY USŁUG – KONSUMENTA  
W UMOWACH INNYCH NIŻ UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

**Odbiorcą Usług**, zgodnie z art.2 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.) – jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo - kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za Konsumenta uważa się osobę, dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Konsumentem** w rozumieniu niniejszej informacji jest osoba fizyczna dokonująca z **Lubańskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością** czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

**1.1.** Umowa zawierana na podstawie pisemnego wniosku dotyczy odpłatnej usługi, realizowanej przez Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółkę z o.o. w zakresie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

**1.2.** Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. wpisana jest do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000087953, NIP 613-13-84-458; kapitał zakładowy 38 146 000 PLN; REGON 230477190,

**1.3.** Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. prowadzi na terenie miasta Lubania działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody. Woda jest dostarczana w sposób ciągły, zapewniający jej należyłą jakość zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z dnia 07.12.2017r.(Dz. U. z 2017 r. poz. 2294 ze zm.).

Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. odpowiada za jakość dostarczonej wody do granicy odpowiedzialności określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę. Kontrolę nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny oraz na zlecenie Lubańskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością PWIK w Bolesławcu posiadające akredytację na wykonywanie badań dla podmiotów zewnętrznych.

**1.4. Odbiorca Usług może kontaktować się z przedsiębiorstwem:**

- osobiście w Komórce Obsługi Klienta w Lubaniu, przy ul. Mickiewicza 1a, która czynna jest w dni robocze w godz. 7<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> ( kasa godz. 10<sup>00</sup> – 14<sup>00</sup>)
- pisemnie na adres : Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. , ul. Mickiewicza 1a, 59-800 Lubań
- pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@lpwik.pl,
- telefonicznie na numery: 75 646 63 30, 75 646 63 37 oraz 600 428 836
- faxem na numer: : 75 646 63 42,
- zgłaszanie awarii wodociągowych i kanalizacyjnych (przez całą dobę w dni robocze oraz wolne od pracy ) pod nr tel. 75 646 63 37 oraz 600 428 836
- strona internetowa: [www.lpwik.pl](http://www.lpwik.pl)

**1.5.** Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone są na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawieranej na pisemny wniosek składany przez przyszłego Odbiorcę Usług, na czas nieokreślony lub na czas określony.

Zobowiązania obu stron umowy trwają od dnia zawarcia umowy do dnia jej skutecznego rozwiązania:

1. Strony mogą rozwiązać Umowę za porozumieniem Stron w każdym czasie.
2. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, Przedsiębiorstwo może odstąpić dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - 2) odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

**1.6. Cena za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody oraz cena za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków** określone są w aktualnie obowiązującej, na terenie objętym działalnością Przedsiębiorstwa, Taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Aktualna taryfa znajduje się na tablicach ogłoszeń w Lubańskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz na stronie internetowej [www.lpwik.pl](http://www.lpwik.pl).

Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. udziela na życzenie Konsumenta pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, w szczególności w zakresie dotyczącym obowiązującej taryfy. Taryfy podlegają zatwierdzeniu w drodze decyzji Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Wodomierz główny stanowi własność Przedsiębiorstwa. Odczyt wskazań wodomierza głównego dla danej nieruchomości następuje w ustalonym przez Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. okresie rozliczeniowym określonym w umowie. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku - jako równą ilości wody pobranej z urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej ustalonej na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy.

Należności za wykonanie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonych metrów sześciennych wody i odprowadzonych metrów sześciennych ścieków.

Należności wynikające z faktur wystawianych przez Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. można opłacać przelewem (np. bank, Internet) oraz gotówką, bez dodatkowych kosztów, w kasie Przedsiębiorstwa - w siedzibie Spółki w Lubaniu przy ul. Mickiewicza 1a.

Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia lub dostarczenia w inny sposób. Numer konta bankowego, na który należy regulować należności, wymieniony jest na każdej fakturze.

**1.7. Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji** dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Wszelkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) uzasadnienie (wraz z dokumentacją umożliwiającą jej rozpatrzenie),
- d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu powyżej Przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:

- a) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- b) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji – uzasadnienie,
- c) podpis.

Wniesienie reklamacji, nie zwalnia Odbiorcy Usług z obowiązku terminowego regulowania należności.

**1.8.** Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. W przypadku świadczenia usług o pogorszonych parametrach Odbiorca Usług może domagać się obniżenia należności adekwatnie do rzeczywistego obniżenia poziomu świadczonej usługi.

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, wynikającego z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi.

W przypadku potrzeby złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń Odbiorca ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak: Federacja Konsumentów, w której w zakresie terytorialnym działania Przedsiębiorstwa jest Oddział Federacji Konsumentów w Jeleniej Górze ul. Wojska Polskiego 18, 58-500 Jelenie Góra, tel. (75) 752 41 19, adres e-mail: [jeleniagora@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:jeleniagora@federacja-konsumentow.org.pl)

Spory zaistniałe w związku z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu Powszechnego.

Oświadczam, że zapoznałem/lam/ się z przedstawionymi powyżej informacjami odnośnie zawarcia umowy i świadczenia usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

Oświadczam, że zostałam/tem poinformowany o zasadach przetwarzania moich danych osobowych, podanych w niniejszym wniosku (**Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych dla Klientów w Lubańskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., ul. Mickiewicza 1a, 59-800 Lubań.**)

.....  
/ czytelny podpis wnioskodawcy/

**Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych dla Klientów  
w Lubańskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., ul. Mickiewicza 1a, 59-800 Lubań.**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz. Urz. UE. L. z 2016r. Nr 119, stron.1) (dalej jako: „RODO”), informujemy Panią/Pana o sposobie i celu, w jakim przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe, a także o przysługujących Pani/Panu prawach, wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych:

- Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Lubańskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., reprezentowane przez Prezesa z siedzibą przy ul. Mickiewicza 1a, 59-800 Lubań.
- Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail: katarzyna.wysota@lpwik.pl
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:
  - a) wykonania przez nas zadania, które realizujemy w interesie publicznym tj. dostawa wody i odprowadzanie ścieków jako realizacja procesu zmierzającego do zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, (na podstawie art.6 ust.1 lit. e RODO), a także zadań statutowych.
  - b) rejestracji i realizacji zgłoszeń złożonych za pośrednictwem poczty e-mail i telefonu (na podstawie art.6 ust.1 lit. a RODO)
  - c) obowiązku prawnego (na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO): należytego wypełnienia zadań wynikających z Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017 poz. 328 t.j. ze zm.),
  - d) archiwizacji dokumentacji wytworzonej w Spółce na podstawie art. 5 ust. 1 Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 2018 poz. 217 t.j. ze zm.);w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych są obowiązujące przepisy prawa, zawarta umowa lub udzielona przez Panią/ Pana zgoda.
- Z danych osobowych będziemy korzystać do momentu zakończenia realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- Pani/Pana dane mogą zostać przekazane organom władzy publicznej oraz podmiotom wykonującym zadania publiczne lub działającym na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, innym podmiotom, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Lubańskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest LPWIK.
- Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegać profilowaniu.
- Pani/Pana dane nie trafiają poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
- W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, przysługują Pani/Panu następujące prawa:
  - a) prawo dostępu do danych osobowych,
  - b) prawo żądania sprostowania/poprawienia danych osobowych,
  - c) prawo żądania usunięcia danych osobowych przetwarzanych bezpodstawnie; informujemy, że w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane na podstawie zgody ma Pani/Pan prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie,
  - d) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - e) prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych ze względu na Pani/Pana szczególną sytuację – w przypadkach, gdy przetwarzamy dane na podstawie naszego prawnie usprawiedliwionego interesu,
  - f) prawo do przenoszenia Pani/Pana danych osobowych, tj. prawo otrzymania od nas swoich danych osobowych; prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych, które przetwarzamy na podstawie Pani/Pana zgody,
  - g) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
- W przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO), przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem.
- W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.
- Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe, w sytuacji gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa.
- Gromadzenie danych osobowych i danych niezbędnych do realizacji zadań związanych z działalnością Lubańskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., jest warunkiem realizacji w/w zadań.

Zasady mają zastosowanie od 25 maja 2018 r., tj. od dnia rozpoczęcia stosowania RODO.

Przekazywane informacje są zgodne z unijnymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 – tzw. RODO).

Jednocześnie podkreślamy, że ochrona prywatności, w tym danych osobowych jest dla nas jednym z najwyższych priorytetów.