



OGÓLNE WARUNKI UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

obowiązujące w

ZAKŁADZIE WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Rozdział I

Definicje

§ 1

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Dostawca** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Żarach, przy ul. Bohaterów Getta nr 9-11 (68-200 Żary), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000323263, legitymująca się numerem NIP: 9282033304 oraz REGON: 080315632.
 - 2) **Odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Dostawcę z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Dostawcą.
 - 3) **Ustawa** – Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.).
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. poz. 472).
 - 5) **Rozporządzenie przemysłowe** – Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 1757 z późn. zm.).
 - 6) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. poz. 2294).
 - 7) **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. Nr 8, poz. 70).
 - 8) **Regulamin** – Uchwała Rady Miejskiej w Żarach z dnia 28 marca r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Żary o statusie miejskim ogłoszona w dzienniku urzędowym Województwa Lubuskiego w dniu 4 kwietnia 2019 r., poz. 1062.
 - 9) **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta z Odbiorcą usług.
 - 10) **Ogólne Warunki** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy, przedkładany jest Odbiorcy usług przed zawarciem Umowy. Zmiana postanowień Ogólnych Warunków wchodzi w życie w razie przedłożenia Odbiorcy usług nowej treści Ogólnych Warunków, o ile Odbiorca usług nie wypowie Umowy w najbliższym terminie jej wypowiedzenia. Zmiana postanowień Ogólnych Warunków musi zostać doręczona Odbiorcy usług przynajmniej na miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie oraz powinna wskazywać proponowane zmiany wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiana Ogólnych Warunków w sposób opisany powyżej może nastąpić wyłącznie w przypadku wystąpienia ważnych powodów, takich jak: zmiana przepisów prawa dotyczących zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, wydanie prawomocnego orzeczenia przez organy administracji publicznej lub sądy stwierdzającego niezgodność postanowień Ogólnych Warunków z przepisami prawa oraz zmiany zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. W przypadku wyrażenia zgody przez Odbiorcę usług na zmianę Umowy w formie elektronicznej zmiana postanowień

Ogólnych Warunków zostaje dostarczona Odbiorcy usług na adres e-mail wskazany przez Odbiorcę usług służący do komunikacji elektronicznej w ramach Umowy. Do wejścia w życie zmienionych postanowień wzorców umów w tym w szczególności Ogólnych Warunków stosuje się odpowiednio postanowienia zdania 2 niniejszego punktu Ogólnych Warunków.

2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

Rozdział II

Podstawy działalności Dostawcy – ustalenia zawarte w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

§ 2

Dostawca oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Żary polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz na odprowadzaniu ścieków począwszy od dnia 01.02.2003 r. na podstawie decyzji Burmistrza Miasta Żary z dnia 14.01.2003 r. zezwalającej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:

1. Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
Zezwolenie zobowiązuje Dostawcę do:
 - a) Zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzegania wymagań ograniczenia szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności objętej zezwoleniem.
 - b) Zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji dostaw wody do odbiorców w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
 - c) Spełniania wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych fizykochemicznych i organoleptycznych, określonych rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej.
 - d) Prowadzenia systematycznej kontroli jakości dostarczanej wody.
2. Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru:
 - a) Dostawca zobowiązany jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach.
 - b) W przypadku niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych, Dostawca zobowiązany jest do opracowania i wdrożenia programu dostaw wody w warunkach występowania niedoboru, uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody dla poszczególnych rejonów gminy, jak również poprzez ograniczenie zużycia wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności.
3. Zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:
Dostawca zobowiązany jest do prowadzenia racjonalnej gospodarki w zakresie objętej zezwoleniem, w szczególności do:
 - a) Uwzględniania przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
 - b) Prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zapewniający optymalizację kosztów oraz opłat za świadczone usługi.
 - c) Ustalenia opłat w oparciu o niezbędne przychody, których wartość pokrywa uzasadnione wydatki związane z eksploatacją, utrzymaniem i rozwojem urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, ponoszonych dla zapewnienia odpowiedniej ilości i jakości usług z uwzględnieniem kryterium racjonalizacji prowadzenia działalności.
4. Warunki cofnięcia zezwolenia:
Burmistrz Miasta Żary cofa zezwolenie w przypadku gdy:
 - a) Dostawca przestał spełniać warunki określone przepisami prawa, wymagane do prowadzenia działalności gospodarczej określonej w zezwoleniu.
 - b) Dostawca nie wypełnia określonych w zezwoleniu warunków i pomimo wezwania organu, który wydał zezwolenie, do zaniechania naruszania tych warunków nadal je narusza.

Rozdział III

Ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia

§ 3

1. Dostawca oświadcza, że na warunkach określonych w Ustawie, Umowie oraz Ogólnych Warunkach zapewnia dostawę wody lub odprowadzanie ścieków do/z nieruchomości, o której mowa w Umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług.
2. Dostawca zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, w tym usuwania jego awarii, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Dostawca zobowiązuje się zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.
4. Podstawowe parametry jakościowe dostarczanej wody określono w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków.
5. Dostawca zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
6. Dostawca zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z dotrzymaniem przez Odbiorcę usług właściwej jakości ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz utrzymaniem przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, w tym usuwania jego awarii, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Dostawca zobowiązuje się odbierać ścieki w ilości równej ilości dostarczonej wody, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§ 4

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych, a także wprowadzania tych wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
2. Ścieki przemysłowe wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych nie mogą przekraczać dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń określanych w taryfie, Rozporządzeniu przemysłowym, Umowie i Ogólnych Warunkach.
3. Dostawca jest obowiązany do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział IV

Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług

§ 5

1. Umowa określa Stronę odpowiedzialną za zapewnienie niezawodnego działania instalacji i przyłącza wodociągowych lub instalacji i przyłącza kanalizacyjnych.
2. Jeżeli awaria przyłącza Odbiorcy usług powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez Dostawcę,
 - 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Dostawcę lub osoby trzecie,
 - 3) zagrożenie dla środowiska,Dostawca jest uprawniony do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.
3. Odbiorca usług może zlecić Dostawcy usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli zgodnie z Umową odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania przyłączy. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym w cenniku Dostawcy, podawanym do wiadomości Odbiorcy usług przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą usług, a Dostawcą. Odbiorca usług zobowiązuje się dokonać zapłaty za zlecone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez Dostawcę, nie krótszym niż 14 dni od jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.

4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez Odbiorcę usług obowiązku usunięcia awarii w terminie 5 dni od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 1 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia Dostawcy na zasadach określonych w ust. 3, Dostawca jest zobowiązany do usunięcia awarii przyłącza i powiadomienia Odbiorcy usług o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii Dostawca obciąża Odbiorcę usług.
5. W przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne, dla których obowiązek eksploatacyjny leży po stronie Dostawcy, odpowiedzialność za niezawodne ich działanie, w tym usuwanie awarii ponosi Dostawca.

Rozdział V

Sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń

§ 6

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków następują na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Stawki opłaty abonamentowej, o ile występują w obowiązującej taryfie, regulowane są przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym.
3. Zmianę taryf Dostawca umieszcza na swojej stronie internetowej i udostępnia ją w punktach obsługi klientów.
4. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana nazwy grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług nie wymaga zmiany umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.
5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym – na podstawie wskazań wodomierza lokalowego,
 - 3) w przypadku braku wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego – zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - 4) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego – na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, 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,
 - 5) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Dostawcę, prognoza jest ustalana na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.
6. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,
 - 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego – jako równą ilości wody dostarczonej do nieruchomości lub określonej w Umowie,
 - 3) w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej przez Odbiorcę usług, jeżeli ilość tę można ustalić na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług,
 - 4) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę tylko z ujęć własnych i wprowadzającym ścieki do urządzeń Dostawcy, w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, na koszt Odbiorcy usług,
 - 5) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Dostawcy i wprowadzającym ścieki do urządzeń Dostawcy, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalona jako suma wskazań wodomierza głównego i sprawnego technicznie, posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu, na koszt Odbiorcy usług,
 - 6) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, a gdy

nie jest to możliwe, na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody.

7. Jeżeli Odbiorcą usług Dostawcy jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług.
8. W rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), w którym Dostawca zawarł również umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali, Dostawca obciąża należnościami za świadczone usługi właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych) na podstawie różnicy wskazań wodomierza głównego i sumy wskazań wodomierzy lokalowych.
9. W przypadku zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego rozliczają różnicę wskazań, o których mowa w ust. 8 dokonując wyboru metody rozliczania różnicy tych wskazań. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.

§ 7

1. Dostawca za świadczone usługi wystawia faktury, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 5 pkt 3), § 6 ust. 5 pkt 4) i § 6 ust. 5 pkt 5) Ogólnych Warunków.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
3. Za datę zapłaty przyjmuje się dzień faktycznego wpływu środków pieniężnych na konto ZWiK Sp. z o.o.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych na fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.
5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty Dostawca zalicza ją na poczet przyszłych należności lub na wniosek Odbiorcy usług zwraca ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
6. Za opóźnienie w zapłacie należności Odbiorca usług może zostać obciążony odsetkami ustawowymi.
7. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z faktury.

Rozdział VI Prawa i obowiązki stron Umowy

§ 8

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) otrzymywania dostaw wody do miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, o odpowiednim ciśnieniu, ilości i jakości, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, Rozporządzeniem w sprawie jakości wody, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 2) odprowadzania odpowiedniej ilości ścieków z miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, właściwymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 3) składania reklamacji zgodnie z § 14 Ogólnych Warunków,
- 4) wystąpienia do Dostawcy z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody przez niezależny zewnętrzny podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia.

§ 9

1. Dostawca ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) 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.

2. Osoby reprezentujące Dostawcę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości oraz do obiektu budowlanego, w celu:
 - 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy zainstalowanych przy punktach czepalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Dostawcę,
 - 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług,
 - 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
 - 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, zgodnie z postanowieniami § 5 Ogólnych Warunków.
3. W razie odcięcia dostawy wody w przypadku, gdy Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, Dostawca jest zobowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
4. Dostawca o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza Żar oraz Odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 10

1. Odbiorca usług ma obowiązek zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych będących jego własnością, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Odbiorca usług ma obowiązek:
 - 1) utrzymania posiadanych przyłączy, w tym ich naprawy, remontu i konserwacji,
 - 2) natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o awarii posiadanych przyłączy,
 - 3) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do Dostawcy, a w szczególności wodomierza głównego,
 - 4) niedokonywania bez zgody Dostawcy zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
 - 5) zapewnienia Dostawcy możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń i przyłączy posiadanych przez Dostawcę,
 - 6) zainstalowania i utrzymania antyśkażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami, o ile taki obowiązek wynika dla Odbiorcy usług z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 7) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelnej studni wodomierzowej, w sposób zapewniający osobom reprezentującym Dostawcę swobodny dostęp do wodomierza głównego, w celu i na warunkach opisanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków. Pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz powinno spełniać warunki określone w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.).
 - 8) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz dodatkowy, wodomierz lokalowy lub wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu wody, w sposób zapewniający osobom reprezentującym Dostawcę swobodny dostęp do wodomierza w celu i na warunkach opisanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków,
 - 9) nieodprowadzania do urządzeń Dostawcy substancji mogących negatywnie wpłynąć na funkcjonowanie urządzeń Dostawcy, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytloczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - b) materiałów budowlanych np.: zaprawy cementowe, gruz, kamienie, piach, gips, kleje, lakiery, żywice itp.;
 - c) części stałych nierozpuszczalnych w wodzie np.: rękawice gumowe, prezerwatywy, torebki foliowe, korki, butelki, zabawki itp.;
 - d) środków higieny osobistej takich jak: waciki, podpaski, tampony, nawilżane chusteczki, wata, pieluchy, patyczki

do uszu itp.;

- e) włosów, bandaży, materiałów opatrunkowych, szmat, rajstop – które w dużej części zawierają włókna naturalne i syntetyczne, które nie rozpuszczają się w wodzie, zbijają się w zwartą masę, łączą się w sploty, uniemożliwiają swobodny przepływ ścieków;
 - f) ręczników papierowych, gazet i innych nierozpuszczających się w wodzie materiałów, zbijających się w rurach w zwartą masę;
 - g) igieł, które zalegają w kanałach stanowiąc niewidoczne niebezpieczeństwo dla pracowników sieci kanalizacyjnej;
 - h) niedopałków papierosów, lekarstw, farb oraz chemikaliów innych niż powszechnie używane środki czystości;
 - i) kości, odpadów kuchennych, tłuszczów i olejów, które pod wpływem zimnej wody tężeją w rurach, i zmniejszają ich średnicę, jak również łączą się z innymi śmieciami tworząc nieprzepuszczalną bryłę, co powoduje konieczność remontu sieci kanalizacyjnej w budynku. Resztki jedzenia przyciągają gryzonie (myszy i szczury), które osiedlają się w kanalizacji i mogą być nosicielami groźnych chorób;
 - j) odpadów płynnych niemieszkających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych;
 - k) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu oraz substancji żrących i toksycznych;
 - l) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek;
 - m) innych substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne Dostawcy, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego.
- 10) natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody ich osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia lub kradzieży oraz innych okolicznościach powodujących brak możliwości dokonania prawidłowego odczytu lub umożliwiających podważenie wiarygodności tego odczytu,
- 11) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek Odbiorcy usług, w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń,
- 12) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonanego na wniosek Odbiorcy usług,
- 13) zawiadomienia Dostawcy o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
- 14) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, zapewniając sprawność tych urządzeń,
- 15) pokrycia kosztów oplombowania wodomierzy wymienionych w pkt 14 w przypadku zerwania plomb z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Odbiorcy usług bez uprzedniego powiadomienia Dostawcy,
- 16) zgłaszania Dostawcy faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.
3. Do obowiązków Odbiorcy usług wprowadzającego ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy, należy ponadto:
- 1) niezwłoczne powiadomianie Dostawcy o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,
 - 2) instalowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających ścieki przemysłowe i prawidłowa eksploatacja tych urządzeń,
 - 3) umożliwienie Dostawcy dostępu w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością lub znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 4) wykonywanie wewnętrznej kontroli przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia,
 - 5) udostępnianie Dostawcy wyników wewnętrznej kontroli oraz informacji na temat posiadanych urządzeń podczyszczających ścieki, a także rodzaju i źródeł substancji niebezpiecznych wprowadzanych do ścieków,
 - 6) zainstalowanie na żądanie Dostawcy urządzeń pomiarowych służących do określania ilości i jakości ścieków przemysłowych, jeżeli takie wymaganie jest uzasadnione możliwością wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne lub bezpieczeństwa konstrukcji budowlanych i wyposażenia

technicznego urządzeń kanalizacyjnych lub procesu oczyszczania ścieków.

4. Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy są określone w załącznikach nr 1 i nr 2 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych .
5. W przypadku stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy, koszty wykonania analizy wraz z pobraniem i dostarczeniem prób kontrolnych ścieków do akredytowanego laboratorium ponosi Odbiorca usług.

§ 11

1. Dostawca zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody.
2. Do obowiązków Dostawcy należy, w szczególności:
 - 1) dostarczanie w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o jakości badanej przed zaworem za wodomierzem głównym, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
 - 2) odbieranie w sposób ciągły ścieków określonych w Umowie w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
 - 3) utrzymanie w należyłym stanie technicznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych służących świadczeniu usług na rzecz Odbiorcy usług,
 - 4) usuwanie awarii urządzeń i przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
 - 5) zakup, zainstalowanie, wymiana i utrzymywanie wodomierza głównego,
 - 6) odpłatne usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5 Ogólnych Warunków,
 - 7) informowanie Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody, przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków,
 - 8) obowiązek niezwłocznego poinformowania Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin,
 - 9) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody wraz z poinformowaniem Odbiorcy usług o jego lokalizacji, w przypadku przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Dostawca może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 pkt 8 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych Dostawcy, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Dostawcy, które powodują przerwy lub ograniczenia w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, Dostawca powiadamiając o powyższych zdarzeniach Odbiorcę usług, podaje przewidywany czas planowanych prac, usuwania awarii lub trwania przerw i ograniczeń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków.

Rozdział VII

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy

§ 12

1. Dostawca zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Dostawca odpowiedzialności nie ponosi.
2. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności w razie dostarczania wody o pogorszonej, bądź złej jakości lub o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody, zaistniałych na skutek okoliczności, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność.
3. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy na skutek okoliczności, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność.
4. W przypadku stwierdzenia zdarzeń opisanych powyżej Odbiorca usług powinien:
 - 1) niezwłocznie zgłosić awarię pod numer telefonu:

- w godzinach pracy 7:00 do 15:00 tel. (68) 479 46 52 (54)
 - w godzinach od 15:00 do 7:00 tel. (68) 479 46 54 (55) (w dni powszednie oraz w dni wolne od pracy przez całą dobę),
- 2) niezwłocznie podjąć działania w kierunku lokalizacji i usunięcia awarii celem minimalizacji strat.
5. Dostawca nie odpowiada za szkody zawinione przez Odbiorcę usług spowodowane:
- 1) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej Odbiorcy usług,
 - 2) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego, znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 3) awarią instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 4) niewykonywaniem lub nienależytym wykonaniem przez Odbiorcę usług obowiązków wynikających z Ustawy, innych przepisów prawa oraz Umowy i Ogólnych Warunków.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień Odbiorcy usług do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności gdy Dostawca odpowiada na zasadzie ryzyka.
7. Dostawca może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy i Ogólnych Warunków przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:
- 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
 - 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy usług określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach,
 - 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wymienionych przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII

Warunki wypowiedzenia Umowy

§ 13

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, w siedzibie Dostawcy lub za pośrednictwem poczty (list polecony) na adres siedziby Dostawcy, przy czym:
 - 1) termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - 2) po upływie terminu wypowiedzenia Umowy, Dostawca może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Dostawcą.
2. Odbiorca usług jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy o utracie tytułu prawnego do nieruchomości lub ustanowieniu takiego tytułu na rzecz osoby trzeciej. Do czasu poinformowania Dostawcy o zaistniałej zmianie i związanego z tym zamknięcia przyłączy wodociągowego i kanalizacyjnego albo zawarcia umowy z nowym odbiorcą, Odbiorca usług jest odpowiedzialny za należności z tytułu świadczenia przez Dostawcę usług do/z nieruchomości.
3. W przypadku Umowy zawartej przez więcej niż jednego Odbiorcę, każdy z Odbiorców ma prawo rozwiązać umowę z zachowaniem terminów określonych w OWU i ze skutkiem dla wszystkich Odbiorców.
4. Dostawca może rozwiązać Umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Dostawca może wypowiedzieć Umowę wyłącznie w sytuacji gdy:
 - 1) zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia Jego przyłączy kanalizacyjnego,
 - 2) Odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Dostawcy i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciężące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków,

- 3) Odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Dostawcy i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym Dostawcę realizację uprawnień wskazanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków.
5. Dostawca wypowiadając Umowę podaje Odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

Rozdział IX Reklamacje

§ 14

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Dostawcy lub za pomocą poczty elektronicznej. 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 o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - 5) podpis odbiorcy usług.
3. Odbiorca usług powinien złożyć reklamację niezwłocznie po ujawnieniu okoliczności stanowiących jej podstawę, celem umożliwienia przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego bez zbędnej zwłoki.
4. W przypadku złożenia reklamacji Dostawca powinno niezwłocznie przystąpić do jej rozpatrzenia celem zweryfikowania okoliczności wskazanych w reklamacji. Rozpatrzenie reklamacji przez Dostawcę powinno nastąpić w terminie do 21 dni od dnia jej wpływu do Dostawcy. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń, termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
5. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

Rozdział X Postanowienia końcowe

§ 15

1. Osoby reprezentujące Dostawcę dokonujące montażu lub wymiany wodomierza głównego, potwierdzają ten fakt pisemnym protokołem, w którym podaje się co najmniej: datę wykonania czynności, numer oraz stan każdego wodomierza głównego, podpisy osób dokonujących montażu lub wymiany wodomierza głównego oraz osoby obecnej przy tych czynnościach, ewentualnie informację o odmowie podpisania przez nią protokołu.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest niezwłocznie poinformować na piśmie Dostawcę o zmianie adresu do korespondencji.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Ogólnych Warunkach stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy i Regulaminu.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej pod rygorem nieważności, chyba że Ogólne Warunki, Umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Dostawca na swojej stronie internetowej <https://www.zwikzary.pl> zamieszcza:
 - 1) aktualnie obowiązujące wzory wniosków o zawarcie umowy oraz wzorce umowne, w szczególności Ogólne Warunki Umów,
 - 2) obowiązujące taryfy na terenie Gminy Żary o statusie miejskim,
 - 3) Regulamin,
 - 4) Ustawę,
 - 5) Rozporządzenie taryfowe, przemysłowe, w sprawie przeciętnych norm zużycia wody, w sprawie jakości wody,
 - 6) Informację o dopuszczalnych wartościach wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy.

Załączniki:

- Załącznik nr 1 – Podstawowe parametry jakościowe wody przeznaczonej do spożycia podawane do sieci.