

Ogólne warunki świadczenia usług

Definicje

1. Wody opadowe	Wody opadowe i roztopowe będące skutkiem opadów atmosferycznych.
2. Regulamin	Zarządzenie Prezydenta Miasta Poznania, publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej miasta Poznania oraz na stronie www.aquanet.pl .
3. Odbiorca usług	Każdy, kto korzysta z usług odprowadzania wód opadowych do systemu kanalizacji deszczowej lub do systemu kanalizacji ogólnospławnej.
4. System kanalizacji deszczowej	Zespół powiązanych ze sobą urządzeń, które służą do zbierania, transportu, oczyszczania oraz odprowadzania lub retencji wód opadowych. W jego skład wchodzi: <ul style="list-style-type: none">• sieci kanalizacji deszczowej,• wyloty urządzeń kanalizacyjnych, przez które wody opadowe trafiają do wód lub do ziemi,• urządzenia podczyszczające i oczyszczające wody opadowe,• przepompownie wód opadowych, które kierują je do wód.
5. System kanalizacji ogólnospławnej	Zespół powiązanych ze sobą urządzeń kanalizacyjnych, które służą do zbierania i transportu ścieków komunalnych. W jego skład wchodzi: <ul style="list-style-type: none">• sieci kanalizacji ogólnospławnej,• wpusty deszczowe,• przelewy burzowe,• przepompownie,• obiekty oczyszczające ścieki komunalne.
6. Łączna powierzchnia splywu	To suma wszystkich powierzchni - dachów oraz innych powierzchni trwałych, z których wody opadowe spływają do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej. Jest mierzona w metrach kwadratowych.
7. Powierzchnia dachu	Powierzchnia dachu w rzucie poziomym (rzut z góry), z której wody opadowe spływają do systemu kanalizacji deszczowej lub do systemu kanalizacji ogólnospławnej.
8. Zielony dach	Dach pokryty warstwami umożliwiającymi wzrost roślin, które zatrzymują część wody opadowej i spowalniają jej odpływ do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej.
9. Pozostała powierzchnia trwała szczelna	Powierzchnie trwale o nawierzchni: betonowej, asfaltowej/bitumicznej.
10. Pozostała powierzchnia trwała nieszczelna	Powierzchnie trwale o nawierzchni: kostki brukowej, kostki kamiennej, klinkierowej, brukowcowa, z prefabrykatów i pozostałe kostki.
11. Urządzenie do retencjonowania wody opadowej	Element instalacji, który czasowo zatrzymuje wody opadowe przed ich odprowadzeniem do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej.
12. Regulator przepływu	Element instalacji, który ogranicza ilość wód opadowych i roztopowych spływających z nieruchomości do kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej.
13. Urządzenie pomiarowe	Przyrząd, który mierzy ilość wód opadowych i roztopowych odprowadzanych z nieruchomości odbiorcy do kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej.

Dane Spółki

„AQUANET” S.A. z siedzibą w Poznaniu 61-492, przy ul. Dolna Wilda 126, telefon 61 8359 100, adres e-mail: [klient@aquanet.pl](mailto: klient@aquanet.pl), zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000234819, NIP 777 00 03 274 (dalej: Aquanet).

Kontakt i reklamacje

1. Można kontaktować się z Aquanetem w każdej sprawie, w tym składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej należności.
2. Wszystkie reklamacje można zgłaszać:
 - osobiście w Punkcie Obsługi Klienta,
 - mailowo: klient@aquanet.pl lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK),
 - pisemnie na adres siedziby Spółki: Aquanet S.A. ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań,
 - telefonicznie pod numerem wskazanym na fakturze.
3. Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, ewentualnie dokumenty i inne dowody uzasadniające. Udzielamy odpowiedzi w ciągu 14 dni od daty jej wpływu do Aquanetu. W szczególnych przypadkach odpowiemy maksymalnie do 30 dni.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłacenia w terminie.

Umowy

1. Odprowadzanie wód opadowych odbywa się na podstawie umowy zawartej między Aquanetem a Odbiorcą usług.
2. Aquanet zawiera umowę z osobą korzystającą z nieruchomości, z której wody opadowe odprowadzane są do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej.
3. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - warunków świadczenia usług oraz zasady rozliczania za odprowadzanie wód opadowych do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej,
 - sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - praw i obowiązków stron umowy,
 - okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
4. Umowę można rozwiązać za porozumieniem stron. We wniosku należy podać powód rozwiązania i wskazać nowego Odbiorcę.
5. Do czasu rozwiązania umowy Odbiorca odpowiada za zobowiązania wynikające z umowy.
6. Dotychczasowa umowa rozwiązuje się z chwilą podpisania umowy z kolejnym Odbiorcą.
7. Konsument może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny, poprzez jednoznaczne oświadczenie złożone do Aquanetu. Można to zrobić także drogą elektroniczną. Aquanet prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy.
8. Wzór formularza o odstąpieniu od Umowy dostępny jest w siedzibie Aquanetu oraz na stronie internetowej www.aquanet.pl. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
9. Aquanet może rozwiązać umowę na odprowadzanie wód opadowych bez okresu wypowiedzenia, jeśli wystąpią przesłanki do zamknięcia przyłącza.

Rozliczenia	
	<ol style="list-style-type: none"> Oплата za odprowadzanie wód opadowych zależy od ilości wód opadowych spływających z nieruchomości do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej i ceny usługi. Cena jest dostępna na stronie internetowej Aquanetu. Ilość odprowadzanych wód opadowych ustala się na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> wskazań urządzenia pomiarowego, jeśli jest zamontowane, iloczynu łącznej powierzchni spływu oraz średniego rocznego wskaźnika opadów dla miasta Poznania - według danych Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej (IMGW), jeśli nie ma urządzenia pomiarowego, średniej wskazań urządzenia z trzech ostatnich miesięcy przed awarią, jeśli urządzenie pomiarowe ulegnie awarii. Jeśli nie jest to możliwe to na podstawie średniej ilości odprowadzanych wód opadowych w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniodobowego zrztu wód opadowych w roku ubiegłym i liczby dni nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego. Za świadczone usługi Aquanet wystawia faktury VAT. Odbiorca płaci za usługi w terminie podanym na fakturze. Jedynym miejscem dostarczania faktur dla odbiorców innych niż osoby fizyczne posługujące się PESEL jest KSeF. W przypadku awarii KSeF jedynym miejscem dostarczania faktur jest EBOOK. Za datę zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na rachunek Aquanetu. Jeżeli odbiorca nie zapłaci, Aquanet naliczy odsetki. Powstała nadpłata zaliczana jest na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy może zostać zwrócona na konto bankowe, w terminie 14 dni od jego złożenia.
Obowiązki stron	
Spółka	<ol style="list-style-type: none"> Aquanet zapewnia zdolność posiadanych urządzeń kanalizacji deszczowej ogólnospławnej do realizacji odprowadzania wód opadowych w sposób ciągły i niezawodny w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, wyznaczonych przede wszystkim przepustowością urządzeń kanalizacji deszczowej i ogólnospławnej. Aquanet zapewnia ciągły i niezawodny odbiór wód opadowych zgodnie z zawartą umową na odprowadzanie wód opadowych i zasadami określonymi w Regulaminie. Aquanet zapewnia sprawność techniczną i prawidłową eksploatację urządzeń kanalizacji deszczowej i ogólnospławnej będących w posiadaniu Spółki. Aquanet dokonuje na swój koszt niezbędnych napraw posiadanych urządzeń kanalizacji deszczowej i ogólnospławnej. Aquanet wydaje warunki techniczne niezbędne do przyłączenia nieruchomości do urządzeń kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej eksploatowanych przez Spółkę, uzgadnia przedłożoną dokumentację techniczną i dokonuje odbioru przyłączy służących odprowadzaniu wód opadowych.
Odbiorca	<ol style="list-style-type: none"> Odbiorca usług odprowadza wody opadowe tak, aby nie powodować zakłóceń w działaniu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej. Odbiorca usług pokrywa koszty utrzymania i napraw przyłącza, zbiornika retencyjnego i urządzenia regulującego odpływ, jeśli są jego własnością. Odbiorca usług płaci za montaż i utrzymanie urządzenia pomiarowego, jeżeli sam wystąpi o opomiarowanie ilości odprowadzanych wód opadowych. Odbiorca usług dba o prawidłowe utrzymanie i zabezpieczenie urządzeń pomiarowych, urządzeń retencyjnych i regulujących odpływ oraz zapewnia do nich łatwy dostęp, jeśli takie urządzenia zostały zamontowane. Odbiorca usług pokrywa koszty likwidacji przyłączy będących jego własnością, jeśli nie będą już używane do odprowadzania wód opadowych. Odbiorca usług korzysta z przyłączy do odprowadzania wód opadowych wyłącznie na własne potrzeby. Odbiorca usług utrzymuje w dobrym stanie wewnętrzną instalację odprowadzającą wody opadowe. Jeśli instalacja znajduje się poniżej poziomu terenu, stosuje zabezpieczenia przeciwwalewowe i dba o ich montaż oraz regularne czyszczenie. Odbiorca usług niezwłocznie informuje Aquanet o: <ol style="list-style-type: none"> zmianach danych określonych w umowie, w tym o sprzedaży nieruchomości i danych nowego właściciela lub władającego; zmianie powierzchni spływu, która zmniejsza ilość odprowadzanych wód; uszkodzeniach urządzeń pomiarowych, regulujących odpływ lub zbiornika retencyjnego. Odbiorca zwiększa powierzchnię spływu tylko na warunkach określonych przez Aquanet. Odbiorca usług nie odprowadza wód opadowych zawierających substancje przekraczające dopuszczalne normy. Odbiorca usług nie może omijać urządzenia regulującego odpływ ani zbiornika retencyjnego, jeżeli takie urządzenia są zamontowane. Odbiorca usług nie może przemieszczać ani zakłócać działania urządzeń regulujących odpływ, jeśli są zamontowane. Odbiorca usług nie może odprowadzać wód opadowych z pominięciem urządzenia pomiarowego, jeśli zostało zainstalowane. Odbiorca usług nie może przemieszczać urządzenia pomiarowego, zakłócać jego pracy i zrywać plomb, jeśli takie urządzenie zostało zamontowane. Odbiorca usług nie wprowadza do kanalizacji deszczowej żadnych innych cieczy poza wodami opadowymi. Jeśli zmienia się sposób zagospodarowania nieruchomości – na przykład powierzchnia spływu lub przeznaczenie terenu – Odbiorca usługi powinien wystąpić o nowe warunki techniczne dotyczące odprowadzania wód opadowych. Nie trzeba występować o warunki techniczne, gdy wody opadowe są zagospodarowywane na działce (np. przez retencję) zgodnie z przepisami albo gdy zmienia się rodzaj nawierzchni w sposób, który zmniejsza ilość odprowadzanych wód.
Prawa stron	
Spółka	<ol style="list-style-type: none"> Aquanet może zamknąć przyłącze do odprowadzania wód opadowych, jeśli wystąpi jeden z poniższych powodów: <ol style="list-style-type: none"> przyłącze zostało wykonane niezgodnie z przepisami; Odbiorca usług nie zapłacił należności za co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe, mimo wcześniejszego upomnienia; odprowadzane wody opadowe nie spełniają wymagań określonych w przepisach; stwierdzono nielegalne odprowadzanie wód opadowych (np. bez podpisanej umowy lub z pominięciem, uszkodzeniem albo wyłączeniem urządzeń pomiarowych lub regulujących odpływ); do systemu trafiają inne ciecze niż wody opadowe. Jeśli Aquanet zamknie przyłącze, może rozwiązać umowę na odprowadzanie wód opadowych natychmiast, bez okresu wypowiedzenia. Aquanet może wstrzymać odprowadzanie wód opadowych bez wcześniejszego informowania Odbiorców, jeśli: <ol style="list-style-type: none"> nastąpiła awaria i trzeba ją usunąć; pojawiło się bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska związane z działaniem systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej; w wyniku działania siły wyższej (np. nieprzewidywalnych zdarzeń losowych) świadczenie usług jest niemożliwe; ilość odprowadzanych wód opadowych przekracza dopuszczalne warunki i zagraża prawidłowej pracy systemu; w systemie jest zbyt dużo wód opadowych z powodu powodzi lub nawalnych deszczy, co zagraża jego działaniu.
Odbiorca	<p>Odbiorca ma prawo do:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nieprzerwanego odprowadzania wód opadowych, z zastrzeżeniem sytuacji wskazanych w Prawach stron - Spółka, pkt 3; Zgłaszania Aquanetowi reklamacji dotyczących nieprawidłowej realizacji usług oraz wysokości naliczonych opłat za odprowadzane wody opadowe; Wystąpić do Aquanetu z wnioskiem o opomiarowanie ilości odprowadzanych wód opadowych z nieruchomości za pomocą urządzenia pomiarowego dla wód opadowych