



więcej na  
www.aquanet.pl

## WNIOSEK O ZAWARCIE UMOWY DLA POZOSTAŁYCH ODBIORCÓW (FIRM)

Wypełnia pracownik Spółki Aquanet S.A.

Data przyjęcia POK

Data przyjęcia Kancelaria

Numer punktu:	ODBIÓR UMOWY*:	osobiście <input type="checkbox"/>	listownie <input type="checkbox"/>	Numer sprawy:	Numer DP:
---------------	----------------	------------------------------------	------------------------------------	---------------	-----------

### PROSZĘ WYPEŁNIĆ DRUKOWANYMI LITERAMI

Wnioskuję o zawarcie umowy na\*: dostawę wody  odbiór ścieków bytowych/przemysłowych   
wodomierz ogrodowy

<b>ADRES POBORU WODY/ ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW</b>																				
<b>NAZWA FIRMY</b>																				
<b>REGON/ NIP/ KRS</b>	REGON						NIP				KRS									
<b>ADRES SIEDZIBY</b>																				
<b>ADRES KORRESPONDENCYJNY</b> <small>(wypełnić w przypadku gdy adres jest inny niż siedziby)</small>																				
<b>TELEFON***</b>																				
<b>ADRES E-MAIL***</b> (proszę wskazać jeden adres e-mail)																				
Wykorzystanie adresu email do celu e-faktury (EBOK)*: <b>TAK</b> <input type="checkbox"/> <b>NIE</b> <input type="checkbox"/>																				

1. Czy z ww. nieruchomości pobierana jest woda z sieci eksploatowanej przez Aquanet S.A.\*? **TAK**  **NIE**
2. Jeżeli nie, proszę podać sposób poboru wody\*:  
- ujęcie własne (studnia)   
- inne przedsiębiorstwo wodociągowe – jakie? \*\* \_\_\_\_\_
3. Czy z ww. nieruchomości odprowadzane są ścieki do\*:  
- sieci kanalizacyjnej eksploatowanej przez Aquanet S.A.? **TAK**  **NIE**   
- zbiornika bezodpływowego (szamba)? **TAK**  **NIE**

#### Wskazania wodomierzy na dzień przejęcia nieruchomości:

wodomierz główny nr \_\_\_\_\_ stan (m<sup>3</sup>) \_\_\_\_\_ data odczytu \_\_\_\_\_  
wodomierz ogrodowy nr \_\_\_\_\_ stan (m<sup>3</sup>) \_\_\_\_\_ data odczytu \_\_\_\_\_

#### 4. Oświadczam, że posiadam tytuł prawny do ww. nieruchomości na podstawie (proszę zaznaczyć – nie załączać kopii dokumentów)\*:

- Prawa własności np. Akt notarialny, Postanowienie Sądu, KW nr \_\_\_\_\_  
 Umowa najmu/deweloperska/dzierżawy zawarta do \_\_\_\_\_  
 Inny (podać jaki) \_\_\_\_\_  
 Nie posiadam tytułu prawnego (uzasadnić podstawę do zawarcia umowy) \_\_\_\_\_

**Ponadto oświadczam, że posiadam zgodę wszystkich współwłaścicieli nieruchomości do zawarcia umowy\*:** **TAK**  **NIE**

5. Oświadczam, że zapoznałem/am się z Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług oraz Obowiązkiem informacyjnym wynikającym z przepisów RODO dołączonymi do wniosku \*
6. Oświadczam, że pod ww. adresem poboru wody lub/i odprowadzania ścieków jest prowadzona działalność gospodarcza\*: **TAK**  **NIE**
7. Osobą upoważnioną do uzyskania informacji dotyczącej przedmiotowej nieruchomości jest:  
\_\_\_\_\_

#### 8. Dane dla potrzeb ustalenia ryczałtu (wypełnić w przypadku braku wodomierza):

Liczba osób zatrudnionych \_\_\_\_\_ Rodzaj przedsiębiorstwa \_\_\_\_\_ Pow. podlewanego ogrodu w m<sup>2</sup> \_\_\_\_\_  
Inne\*\* \_\_\_\_\_

9. Dla ustalenia celu na jaki jest zużywana woda na posesji (adres poboru wody z wniosku), prosimy o uzupełnienie tabeli na odwrocie wniosku (dla ułatwienia prosimy posilkować się Polską Klasyfikacją Działalności):

Dla jednego adresu poboru wody należy wskazać jeden cel zużycia wody poprzez zaznaczenie znaku „X” w 4 kolumnie poniższej tabeli:

1	2	3	4
l.p.	PKD	cel zużycia wody*:	X
1	10	do celów produkcji artykułów spożywczych	
2	11	do celów produkcji napojów	
3	13	do celów produkcji wyrobów tekstylnych	
4	14	do celów produkcji odzieży	
5	15	do celów produkcji skór i wyrobów ze skór wyprawionych	
6	16	do celów produkcji wyrobów z drewna oraz korka, z wyłączeniem mebli, oraz do celów produkcji wyrobów ze słomy i materiałów używanych do wyplatania;	
7	17	do celów produkcji papieru i wyrobów z papieru	
8	20	do celów produkcji chemikaliów i wyrobów chemicznych	
9	21	do celów produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych	
10	22	do celów produkcji wyrobów z gumy i tworzyw sztucznych	
11	23	do celów produkcji wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych	
12	24	do celów produkcji metali	
13	25	do celów produkcji metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń	
14	26	do celów produkcji komputerów oraz wyrobów elektronicznych i optycznych	
15	27	do celów produkcji urządzeń elektrycznych	
16	28	do celów produkcji innych maszyn i urządzeń	
17	29	do celów produkcji pojazdów samochodowych oraz przyczep i naczep, z wyłączeniem motocykli	
18	30	do celów produkcji innego sprzętu transportowego	
19	31	do celów produkcji mebli	
20	12,18,33	do celów produkcji wyrobów tytoniowych, poligrafii i reprodukcji zapisanych nośników informacji, produkcji innych wyrobów, naprawy, konserwacji i instalowania maszyn i urządzeń	
21	35	do celów wytwarzania i zaopatrywania w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych	
22	36	do celów poboru, uzdatniania i dostarczania wody	
23	37	do celów odprowadzania i oczyszczania ścieków	
24	38	do celów działalności związanej ze zbieraniem, przetwarzaniem i unieszkodliwianiem odpadów oraz do celu odzysku surowców	
25	41	do celów robót budowlanych związanych ze wznoszeniem budynków	
26	42	do celów robót związanych z budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej	
27	43	do celów robót budowlanych specjalistycznych	
28	45,46,47	do celów handlu hurtowego i detalicznego, naprawy pojazdów samochodowych, włączając motocykle	
29	84	do celów administracji publicznej i obrony narodowej, obowiązkowego zabezpieczenia społecznego	
30	86,87,88	do celów opieki zdrowotnej i pomocy społecznej	
31		do innych celów niż wymienione powyżej, a określonej w Polskiej Klasyfikacji Działalności	
32		do celów socjalno-bytowych dla ludności	

Na podstawie art. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wnoszącej o zawarcie umowy.

Projekt umowy, regulamin otrzymywania faktur w formie elektronicznej oraz regulamin elektronicznego biura obsługi klienta dostępne są na [www.aquanet.pl](http://www.aquanet.pl)

**Załączniki:\*\***

1. Protokół zdawczo-odbiorczy
2. \_\_\_\_\_

Podpis wnioskodawcy

Poznań, dnia \_\_\_\_\_

**WYPELNIŁA PRACOWNIK AQUANET S.A. Potwierdzam tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek na podstawie dokumentów:**

Data i podpis pracownika Aquanet S.A.

\*odpowiednie zaznaczyć/ \*\*wymienić/ \*\*\*pole nieobowiązkowe

**w Spółce Aquanet**  
**obowiązujące od dnia 1.01.2019 r.**

**Rozdział I - Definicje**

**§ 1**

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług dołączonych do wniosku o zawarcie Umowy i Umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, podane poniżej określenia oznaczają:

- 1) **Odbiorca** – każdy kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy ze Spółką;
- 2) **Regulamin** – uchwała Rady Miasta/Gminy w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiąca akt prawa miejscowego, ogłaszana w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego;
- 3) **Rozporządzenie taryfowe** – rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 472 z późn. zm.);

- 4) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** – Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294);
- 5) **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 2002 r. Nr 8, poz. 70);

- 6) **Spółka** – Aquanet S.A. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu Ustawy, z siedzibą w Poznaniu 61-492, Dolna Wilda 126; zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarki KRS nr 0000234819, email: info@aquanet.pl, tel. 618359100;

- 7) **Ustawa** – ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);

- 8) **Taryfy** – zestawienia ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunków ich stosowania. Taryfy zostały zatwierdzone przez organ regulacyjny tj. Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Poznaniu, zgodnie z art. 24 Ustawy;

- 9) **Umowa** – umowa z Odbiorcą o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu art. 6 Ustawy;

- 10) **Konsument** – Odbiorca będący osobą fizyczną, zawierający ze Spółką Umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 11) **Cena za dostarczoną wodę** – kwota wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami;

- 12) **Cena za odprowadzone ścieki** – kwota wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami;

- 13) **Stawka opłaty abonamentowej** jest to kwota wyrażona w złotych na odbiorcę usług, wyliczona za okres miesięczny, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Spółce za utrzymanie urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych w gotowości do świadczenia usług.

**Rozdział II - Postanowienia dotyczące ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia**

**§ 2**

1. Spółka zobowiązuje się na warunkach określonych w przepisach oraz Umowie zapewnić dostawę wody do nieruchomości, pod odpowiednim ciśnieniem umożliwiającym użytkowanie wody, nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 0,6 MPa.
2. Spółka zobowiązuje się na warunkach określonych w przepisach oraz Umowie zapewnić odprowadzanie ścieków z nieruchomości.
3. Spółka zobowiązuje się dostarczyć wodę i/lub odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny pod warunkiem należytego wykonywania przez Odbiorcę obowiązków określonych w Ustawie i Umowie, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, w tym usuwania jego awarii.

**§ 3**

1. Zabrania się wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzania wód opadowych i wód drenazowych do kanalizacji sanitarnej będącej w posiadaniu Spółki.

2. Zabrania się wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
  - 1) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności zwiru, piasku, popiołu, szkła, wtyłoczn, drożdży, szczytnicy, ściników skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
  - 2) odpadów płynnych niemających 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

w szczególności benzyny, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotolenu;

- 4) substancji żrących i toksycznych, w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;
- 5) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszoncek;
- 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.

3. Spółka jest obowiązana do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

**Rozdział III – Postanowienia dotyczące sposobów i terminów wzajemnych rozliczeń oraz składania reklamacji**

**§ 4**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Spółkę z Odbiorcami na podstawie Taryf oraz ilości dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków.
2. Należności z tytułu opłaty abonamentowej regulowane są przez Odbiorcę niezależnie od faktu poboru wody lub odprowadzania ścieków w okresie rozliczeniowym.
3. Zmiana Taryf, zmiana grupy taryfowej, do której został zaliczony Odbiorca, jak również okres rozliczeniowy nie wymaga zmiany Umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

4. Spółka ogłasza Taryfy na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w Punktach Obsługi Klienta.

5. Taryfa dotyczy Odbiorców wyodrębnionych na podstawie celów zużycia wody lub odprowadzanych ścieków i warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Wyodrębnione zostały trzy grupy Odbiorców:
  - a) gospodarstwa domowe – do grupy zalicza się wszystkich Odbiorców pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych do celów socjalno-bytowych lub innych celów służących zaspakajaniu potrzeb mieszkaniowych, tj. właścicieli domów mieszkalnych jednorodzinnych; właścicieli bądź zarządców domów mieszkalnych wielokładowych; właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowej.

- b) pozostali Odbiorcy – do grupy zalicza się Odbiorców prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, wykorzystujących wodę do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych, jak również jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, wojsko, policja i inni) oraz prowadzących działalność gospodarczą niezwiązaną z działalnością produkcyjną, handlową, składową, transportową lub usługową, oraz pozostałych niewymienionych w pozostałych grupach taryfowych. W tej grupie mieszczą się wszyscy Odbiorcy odprowadzający ścieki, które nie są ściekami bytowymi.

- c) woda pobierana na cele przeciwpożarowe - do tej grupy zalicza się Odbiorców pobierających wodę z hydrantów ulicznych, wykorzystywaną do celów gaśniczych i przeciwpożarowych. W tym zakresie Odbiorcy świadczonych usług rozliczani są na podstawie art. 22 Ustawy i odrębnych umów. Za utrzymanie w gotowości urządzeń wodociągowych pobierana jest opłata abonamentowa.

**§ 5**

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, z wyjątkiem przypadku, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego, na podstawie umowy zawartej na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielokładowego lub budynków wielokładowych oraz z osobami korzystającymi z lokali na zasadach określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

**§ 6**

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy, jako równą ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie odczytu wodomierza głównego lub odczytu wodomierza własnego, a w przypadku ich braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub określonej w Umowie.
3. W rozliczeniach 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 na koszt Odbiorcy.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków z Odbiorcami, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na instalacji wewnętrznej za wodomierzem głównym, na koszt Odbiorcy.

**§ 7**

1. Spółka za świadczone usługi wystawia faktury VAT, po dokonaniu odczytu wodomierzy, urządzeń pomiarowych lub na podstawie norm ryczałtowych zgodnie z Rozporządzeniem w sprawie przeciętnych norm zużycia wody.

2. W przypadku braku możliwości odczytania wskazań wodomierza głównego, wodomierza na ujęciu własnym lub urządzenia pomiarowego, Spółka może wystawić faktury z rozliczeniem prognozowanego zużycia, które są rozliczane po dokonaniu odczytu.
3. Do rozliczeń z Odbiorcami stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy obrotunkowe.
4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
5. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na rachunek bankowy Spółki określony na fakturze.
6. Jeżeli opłaty nie zostaną wniesione przez Odbiorcę w oznaczonym terminie, Spółka naliczy odsetki ustawowe oraz wysła pismo, wyznaczając dodatkowy 14-dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

7. W przypadku określonym w ust. 6 Odbiorca zobowiązany jest ponieść koszty takiego upomnienia, w zryczałtowanej kwocie 6,00 zł.

8. W przypadku akceptacji przez Odbiorcę otrzymywania faktury w formie elektronicznej - tzw. e-faktury (w tym e-upomnienia), nie ponosi on kosztów wymienionych w pkt 7.

9. W przypadku gdy Odbiorca nie uiszcza należności za pełne dwa okresy obrotunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, o którym mowa w ust. 6, Spółka może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne. Koszt przywrócenia dostawy wody i odbioru ścieków pokrywa Odbiorca.

10. W przypadku powstania zaległości po stronie Odbiorcy na skutek nieuiszczenia należności wynikających z Umowy, Spółka może na zasadach ogólnych zaliczyć należność z wpłat bieżących w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek i zaległych należności.

11. Wniosek przez Odbiorcę reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowego regulowania należności.

12. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie i wniosek Odbiorcy nadpłata zostanie zwrócona na konto bankowe wskazane przez Odbiorcę w terminie 14 dni od złożenia wniosku.

13. Wniosek o zwrot nadpłaty dostępny jest w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej www.aquanet.pl.

14. Odbiorcy będący współwłaścicielami nieruchomości określonej w Umowie ponoszą odpowiedzialność solidarną, na zasadach określonych w art. 366 i 370 Kodeksu cywilnego, za zobowiązania wynikające z Umowy, w szczególności za zapłatę opłat za dostawę wody i/lub odprowadzone ścieki.

15. Rozliczając Odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. od dnia obowiązywania dotychczasowej Taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej Taryfy, Spółka dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniobobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej Taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej Taryfie.

- Istnieje możliwość przeprowadzenia końcowego rozliczenia rzeczywistego, dokonanego w oparciu o przekazaną przez Odbiorcę wartość odczytu wskazań wodomierza przeprowadzonego w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowej Taryfy.

**§ 8**

1. Odbiorcy mogą kontaktować się ze Spółką w każdej sprawie w sposób określony poniżej, w tym składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej należności.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać:
  - a) osobiście w Punktach Obsługi Klienta – aktualne adresy punktów są dostępne na stronie internetowej Spółki www.aquanet.pl;
  - b) pisemnie na adres siedziby Spółki lub na adres e-mail: [klient@aquanet.pl](mailto:klient@aquanet.pl) oraz za pośrednictwem Elektronicznego Biuro Obsługi Klienta (EBOK),
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu – 61 8359 100 lub wskazanym na fakturze.

3. Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, Odbiorca może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.

4. Spółka udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do Spółki.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 1 miesiąca.

6. Jeżeli Spółka nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, uważa się, że reklamacja została uznana. Odpowiedź na reklamację Spółka przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

**Rozdział IV – Postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron Umowy**

**§ 9**

1. Odbiorca ma prawo do:
  - 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości, z zastrzeżeniem § 19 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług;
  - 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem § 19 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług;
  - 3) zgłaszania Spółce reklamacji dotyczących wysokości naliczonych należności za dostarczoną wodę i/lub odbierane ścieki oraz żądania przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar;
  - 4) samodzielnego zlecenia sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza dodatkowego montowanego na

instalacji wewnętrznej oraz wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, po uprzednim zawiadomieniu Spółki o terminie demontażu wraz z podaniem odczytu demontowanego wodomierza.

- 5) uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości;
- 6) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w § 17 i § 19 ust. 1 pkt 2 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług;
- 7) zgłaszania Spółce wskazań wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza na ujęciu własnym, wodomierza głównego innego dostawcy wody lub urządzenia pomiarowego.

- 8) do złożenia do organu regulacyjnego - czyli do Dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, wniosku o rozstrzygnięcie w drodze decyzji sporów w zakresie:
  - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Spółkę,
  - b) odejścia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Odbiorca będący jednocześnie właścicielem lub zarządcą budynku wielokładowego, oprócz uprawnień określonych w ust.1, ma prawo do samodzielnego zlecenia sprawdzenia prawidłowości działania wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku.

3. Sprawdzenie, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4 oraz ust.2 wykonywane jest przez Okręgowy Urząd Miar.

**§ 10**

1. **Spółka ma prawo:**
  - 1) kontrolować prawidłowość robót budowlano – instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączeniem do sieci, oraz ich zgodność z wydanymi przez Spółkę warunkami przyłączenia i planem sytuacyjnym;
  - 2) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celu wykonania czynności wskazanych w §14.

2. W przypadku uszkodzenia wodomierza głównego, który stanowi własność Spółki, z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy (np. zerwanie plomby, samowolny demontaż) Spółka może obciążyć Odbiorcę kosztem nowego wodomierza oraz kosztem jego wymiany.

**§ 11**

1. **Odbiorca ma obowiązki:**
  - 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób nieszkodzący występowaniem zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego lub chemicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
  - 2) użytkować instalację kanalizacyjną w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wylewać substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach;
  - 3) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsca, w których zainstalowany jest wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierze przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierz na ujęciu własnym, wodomierz główny innego dostawcy wody lub urządzenie pomiarowe, oraz zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń, łącznie ze studzienką;
  - 4) uzgadniać ze Spółką sprawy nasadzeń drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych;
  - 5) terminowo uiszczać należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, zgodnie z wystawianymi przez Spółkę fakturami VAT;
  - 6) ponosić koszty likwidacji istniejącego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w związku z realizacją nowego przyłącza do tej samej nieruchomości, jeżeli właścicielem istniejącego przyłącza jest Odbiorca;
  - 7) zawiadomić Spółkę o posiadanych własnych ujęciach wody i w porozumieniu ze Spółką zapewnić opomiarowanie wody z nich pobieranej w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
  - 8) wykorzystywać swoje przyłącze kanalizacyjne tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków zgodnie z zawartą Umową, przyłączeniem kanalizacyjnym łączącym nieruchomość z siecią kanalizacyjną;
  - 9) bezzwłocznie powiadamiać Spółkę o zmianie danych objętych Umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zastąpienia jej władaniem, wskazując nowego właściciela lub władającego;
  - 10) bezzwłocznie powiadamiać Spółkę o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza na ujęciu własnym, wodomierza innego dostawcy wody lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
  - 11) powiadamiać Spółkę o rozpoczęciu prowadzenia działalności gospodarczej lub zmiany jej profilu na terenie nieruchomości objętej Umową;
  - 12) umożliwiać realizację uprawnień, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt 1 i 2).

2. Odbiorca rozliczany na podstawie przeciętnych norm zużycia wody (ryczałtowo) ma obowiązek składać pisemne oświadczenia o:
  - 1) każdej zmianie ilości osób zamieszkujących lub przebywających na terenie nieruchomości określonej w Umowie.
  - 2) innych danych mających wpływ na poprawność prowadzonych rozliczeń, np. wielkość ogrodu,

- posiadanie basenu, prowadzenie działalności np. rolniczej (hodowla, uprawa roślin).
- Do czasu złożenia oświadczeń, o których mowa w ust. 2 podstawe rozliczeń prowadzonych w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, stanowi oświadczenie Odbiorcy złożone we wniosku o zawarcie Umowy albo ostatecznie złożone w tej sprawie oświadczenie.

- Odbiorca zabrania się:
  - pobierać wodę z pominięciem wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego, lub odprowadzać ścieki z pominięciem urządzenia pomiarowego, jeżeli takie urządzenie zostało zamontowane;
  - przemieszczać wodomierz przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz własny, lub urządzenie pomiarowe, zakłócać ich funkcjonowanie, zrywać plombę założoną na nich, jak również na zaworach odcinających;

#### § 12

- Spółka ma obowiązki:**
- zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości 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, zgodnie z obowiązującymi przepisami i Poziomym Świadczeniem Usług, znajdującym się w siedzibie Spółki i na stronie [www.aquanet.pl](http://www.aquanet.pl);
  - dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych;
  - zamontować na swój koszt wodomierz główny po odbiorze przyłącza i w związku z tym dokonywać kontroli jego funkcjonowania z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat, z wyjątkiem sytuacji, gdy kontrola odbywa się na wniosek Odbiorcy – wówczas, w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania kontrolowanego wodomierza głównego, koszt kontroli ponosi Odbiorca;
  - prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody i informować o niej poprzez publikację komunikatu w prasie jeden raz na kwartał;
  - przymiwać do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe od Odbiorców, na podstawie zawartych z nimi Umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
  - określić wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego;
  - zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - w przypadku wystąpienia zawiadomień o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

#### Rozdział V – Postanowienia dotyczące warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy

##### § 13

- W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy jest on zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Spółki o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt, mogących mieć wpływ na wskazania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także mogących powodować skażenie środowiska, zagrożenie dla bezpieczeństwa lub zdrowia albo zakłócenia w procesie oczyszczania ścieków.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Spółka wstrzyma świadczenie usług do czasu usunięcia awarii.
- Odbiorca powierza usuwaniu awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy, osobom posiadającym uprawnienia i kwalifikacje.

#### Rozdział VI – Postanowienia dotyczące procedury i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

##### § 14

- Osoby reprezentujące Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczenia Odbiorcy w celu:
- zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
  - przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego lub wodomierza głównego, dokonania odczytu ich wskazań, badań i pomiarów,
  - kontroli stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego w czasie eksploatacji,
  - dokonania napraw i przeglądów urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych posiadanych przez Spółkę,
  - usunięcia awarii przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, stanowiącego własność Spółki.
  - zajęcia terenu posesji w pasie o szerokości niezbędnej do usuwania awarii urządzeń i przyłączy wodociągowego: po usunięciu awarii teren posesji Spółka przywraca na swój koszt do stanu przed awarią, względnie pokrywa koszty poniesione w tym zakresie przez Odbiorcę,

- kontroli instalacji wodociągowej wewnątrz budynku oraz dokonania wyłączenia dostawy wody do lokali w budynku wielolokalowym,
- odcinka przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do punktów czerpalnych wody w budynku,
- sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.

#### Rozdział VII - Zapisy dotyczące zezwoleń na prowadzenie działalności oraz o sposobie informowania o przerwach i ograniczeniach w dostarczaniu wody na terenie działalności Spółki

- Spółka prowadzi działalność zbiorowego zaopatrzenia w wodę, polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz zbiorowego odprowadzania ścieków, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków na terenach objętych zezwoleniami w zakresie:
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Brodnica z wyłączeniem obszaru obsługiwane przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Czempiniu dla miejscowości Iłowice oraz Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Sremie Sp. z o.o. dla miejscowości Brodnica, Boreczek, Chaławy, Górka, Grabinowo, Grzybno, Iłowice Wielki, Jaskkowo, Kopyta, Ludwikowo, Manieczki, Ogieniewo, Piotrowo, Przylepki, Rogaczewo, Sucharzewo, Sulejewo, Sulejowo Folwark, Szoldry, Żurawice.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Dopiewo w rejonie ulicy Jaworowej (od ul. Malwowej do studni wodomierzowej), ul. Przylesie i ul. Lipowej oraz ul. Mieczysławki od granicy m. Poznania do włączenia od ulicy Jaworowej, a także ulica Szarotkowa po stronie Skórzewa dla posesji o numerach nieparzystych od nr 145 do granicy z ulicą Daliową jak i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dopiewo w rejonie ulicy Mieczysławki od granicy m. Poznania do włączenia do ulicy Jaworowej, a także ulica Szarotkowa dla posesji o numerach nieparzystych od nr 145 do granicy z ulicą Daliową.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kórnik w miejscowościach: Kórnik, Binin, Biernatki, Błażewko, Błażewo, Borówiec, Czolowo, Dachowa, Dębiec, Dziecimierowo, Gądky, Kamionki, Konarskie, Koninko, Mościenica, Prusinowo, Robakowo, Skrzyńki, Szczytniki, Żemiki-Jaryszki, Żemiki oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kórnik w miejscowościach: Kórnik, Binin, Borówiec, Dziecimierowo, Kamionki, Skrzyńki.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Luboń.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Mosina z wyłączeniem obszaru obsługiwane przez Majątek Rogalin Sp. z o.o. w Rogalinie tj. w Rogalinu, Rogalinie, Świątnikach, Mieczewie, Radzewicach i Sasiniowie oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mosina.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Poznania.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Puszczykowo.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Rokietnica.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Suchy Las.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gmin: Swarzędz, Czerwonak i Murowana Goślina – przy użyciu urządzeń będących w posiadaniu Spółki.
  - zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie lokalizacji majątku wytworzonego przez Związek Międzygminny Puszcza Zielonka w Murowanej Goślinie w ramach realizacji projektu pn. „Kanalizacja obszaru Parku Krajobrazowego Puszcza Zielonka i okolic” na obszarze Gmin: Czerwonak, Murowana Goślina, Pobodziska, Skoki, Swarzędz i Kostrzyn.
  - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kostrzyn w odniesieniu do nieruchomości w m. Siekierki Wielkie, zlokalizowanych w sąsiedztwie infrastruktury wodociągowej – kanalizacyjnej w ul. Kaczeńkowej i ul. Rabowickiej w Jasiniu (Gmina Swarzędz);
- Zezwolenia, wskazane w pkt.2, wydane zostały na czas nieokreślony.

##### § 16

Odbiorca może zapoznać się z treścią decyzji, o której mowa w § 15 w siedzibie Spółki lub na stronie internetowej Spółki [www.aquanet.pl](http://www.aquanet.pl).

##### § 17

- Spółka zobowiązana jest do udzielenia Odbiorcom informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.
- Poinformowanie z wyprzedzeniem najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem przerw w dostawie wody lub odprowadzania ścieków poprzez stronę www Spółki oraz dostępnymi kanałami informacyjnymi.
  - Poinformowanie najpóźniej do 2 godzin od wystąpienia przerw w dostawie wody lub odprowadzania ścieków poprzez stronę www Spółki, komunikat pod nr alarmowym 994, a także w miarę możliwości innymi dostępnymi kanałami informacyjnymi.
  - Udostępnienie zastępczego źródła wody pitnej, w obszarze wyłączenia wody, w ciągu 12 godzin od momentu jej wyłączenia, przy temperaturach zewn. > -10°C. W wskazanie zastępczego, stałego miejsca poboru wody pitnej poza obszarem wyłączenia wody.

Informacje o miejscach poboru wody jako stałych zastępczych źródłach wody umieszczone zostaną na [www.aquanet.pl](http://www.aquanet.pl)

#### Rozdział VIII – Postanowienia dotyczące zawierania, okresu obowiązywania Umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy

##### § 18

- Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Spółką a Odbiorcą.
- Odbiorca może zawrzeć Umowę ośsoбіsie bądź przez naliczenie umocowanego przedstawiciela.
- W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.
- Spółka jest obowiązana do zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
- W przypadku braku pisemnej Umowy, uważa się, że umowa na dostawę wody i odprowadzanie ścieków została zawarta w sposób dorozumiany (konkludentny) w momencie uregulowania przez Odbiorcę pierwszej faktury za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków wystawionej po przekazaniu Odbiorcy projektu Umowy.
- W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa, Spółka ma prawo uzależnić podpisanie Umowy od ich podczyszczenia przez Odbiorcę, za wyjątkiem przypadków uzgodnionych ze Spółką.
- Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Spółka zawiera Umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:
  - instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, mierzące zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne w budynku;
  - przed i za wodomierzem mierzącym zużycie wody przez punkty czerpalne w budynku zamontowany jest zawór odcinający;
  - jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Spółkę z właścicielem lub zarządcą budynku;
  - właściciel lub zarządca budynku rozliczy różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne w budynku;
  - właściciel lub zarządca na podstawie Umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne w budynku;
  - właściciel lub zarządca budynku określa warunki utrzymania tych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
  - został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą budynku sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócenia dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
  - został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą budynku sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócenia dostaw wody do lokali.
- Właściciel lub zarządca budynku przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 7, jest obowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczenia oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z Tarify.
- Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.
- Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych dokonuje wyboru metody rozliczenia kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne w budynku. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczenia obciąża osoby korzystające z lokali w tych budynkach.
- Suma należności którymi zostają obciążone przez właściciela lub zarządcę osoby korzystające z lokali w budynku, nie może być wyższa od kosztów ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Spółki.
- Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych zobowiązany jest do utrzymania wszystkich miejsc, w których zamontowane są wodomierze w odpowiednim stanie technicznym oraz do ich właściwego zabezpieczenia.
- W przypadku zamknięcia przez Spółkę wody w jednym z lokali bez zakłócenia dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności poprzez założenie plomb na zamkniętych zaworach, następnie samownego jej przywrócenia przez Odbiorcę rozliczenie ze Spółką odbywa się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

- Koszty związane z montażem i utrzymaniem wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody pokrywa właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz jest zobowiązany do ich okresowej legalizacji według wymogów określonych przepisami prawa.
- Właściciel lub zarządca ma obowiązek poinformować każdorazowo Spółkę o wymianie wodomierza przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku.
- Właściciel lub Zarządca zobowiązany jest do określenia we wniosku na jaki cel zużywa wodę.

##### § 19

- Spółka może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - Odbiorca nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa;
  - został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia Umowy, jak również przy celowo uszkadzanych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych;
- W przypadku odcięcia dostaw wody przez Spółkę z przyczyn, o których mowa w ust. 1 pkt 2, Spółka jest zobowiązana do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania Odbiorców o jego lokalizacji i możliwości korzystania.
- O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscu i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody Spółka zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego oraz wójta/burmistrza/prezydenta miasta oraz Odbiorcę co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

##### § 20

- Okres obowiązywania umowy określa Umowa.
- Umowa może być zawierana na czas nieokreślony lub na czas określony.
- Umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron po wskazaniu nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości oraz przedłożeniu obustronnie podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego ze stanem wodomierza na dzień przekazania nieruchomości. Z chwilą zawarcia nowej Umowy z nowym posiadaczem nieruchomości ulega rozwiązaniu obowiązująca Umowa z dotychczasowym Odbiorcą.
- Do czasu rozwiązania Umowy Odbiorca ponosi odpowiedzialność za zobowiązania wynikające z Umowy.
- Z dniem rozwiązania Umowy, Spółka może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości nie podpisał Umowy ze Spółką.
- Stwierdzenie przez Spółkę:
  - nielegalnego poboru wody i/lub odprowadzania ścieków to jest bez zawarcia umowy,
  - zalegania przez Odbiorcę z zapłatą należności za dwa okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania upomnienia,
  - nie spełniania wymogów jakości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych,
  - celowego pominięcia lub uszkodzenia przez Odbiorcę wodomierza lub urządzenia pomiarowego,
  - działania Odbiorcy wpływającego na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza lub urządzenia pomiarowego,rodzi dla Spółki prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- Umowa wygasza z chwilą śmierci Odbiorcy.
- Spółka ma prawo wypowiedzieć Umowę, o której mowa w § 17 ust. 7, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpiły warunki uniemożliwiające jej spełnienie.
- Konsument może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyn.
- Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Spółkę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznaczego oświadczenia.
- Wzór formularza o odstąpieniu od Umowy dostępny jest w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej [www.aquanet.pl](http://www.aquanet.pl). Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- Konsument może wypełnić i przesłać formularz o odstąpieniu od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Spółka niezwłocznie przśle tą samą drogą potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy.
- Na wyraźne żądanie Konsumenta, dostarczanie wody lub odbiór ścieków może się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od zawartej Umowy. W takim przypadku Spółka wymaga od Konsumenta złożenia wyraźnego pisemnego oświadczenia zawierającego takie żądanie np. na wniosku o zawarcie umowy.
- Jeżeli Konsument złożył żądanie, o którym mowa w ust.13, zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Spółkę o odstąpieniu od Umowy.

## O BOWIĄZEK INFORMACYJNY WYNIKAJĄCY Z PRZEPISÓW RODO

**Kto jest administratorem Państwa danych?** Administratorem Państwa danych osobowych zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego dalej RODO) jest Aquanet S.A. z siedzibą przy ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań.

**Z kim mogą Państwo się kontaktować w sprawie przetwarzania danych osobowych?** W Aquanet S.A. został powołany Inspektor Ochrony Danych (IOD). Jest to osoba, z którą mogą Państwo kontaktować się mailowo [IOD@aquanet.pl](mailto:IOD@aquanet.pl) we wszystkich sprawach związanych z ochroną i przetwarzaniem danych osobowych oraz skorzystaniem z przysługujących Państwu praw w tych kwestiach.

**W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Państwa dane osobowe?**

1. Państwa dane osobowe są nam potrzebne, by zawrzeć i realizować umowę (**art. 6 ust 1 lit. b RODO**).

W zależności od łączącej nas umowy przetwarzamy dane osobowe w celu:

- dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- odprowadzania wód opadowych i roztopowych systemem kanalizacji ogólnospławnej lub deszczowej;
- wykupu podłączeń do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej eksploatowanej przez Aquanet S.A.;
- wykonania usługi odpłatnej np.: czyszczenie kanalizacji, dostawa wody beczkowozem, lokalizacja wycieków – w tym wystawienia zlecenia odpłatnego;
- doboru, montażu, demontażu i wymiany wodomierza;
- windykacji należności.

W tych przypadkach Państwa dane przetwarzane będą przez czas trwania umowy bądź do zakończenia procesu windykacyjnego, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa np. prawo podatkowe – będzie to min. 6 lat w celu ochrony przed roszczeniami i karami nakładanymi przez organy władzy publicznej.

2. Państwa dane osobowe są nam również potrzebne, by realizować wymagania prawne nakładane na Administratora (**art. 6 ust 1 lit. c RODO**) w celu wystawienia i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych.

3. Ponadto Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji kontroli wewnętrznej przez okres 5 lat na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit.f RODO**) jakim jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Aquanet.

4. Państwa dane przetwarzane będą w celu realizacji sprawozdawczości wewnętrznej do czasu opracowania finalnego raportu, który będzie zanonimizowany na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest zapewnienie poprawnego funkcjonowania Aquanet.

5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi zgłoszonej awarii przez okres 5 lat po usunięciu awarii na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest zapewnienie poprawnego funkcjonowania infrastruktury.

6. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi zgłoszonej skargi, reklamacji, wniosku bądź pochwały przez okres 5 lat od ostatniego zakońzonego zgłoszenia na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest dbanie o dobry wizerunek Administratora.

7. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu umożliwienia odczytu wodomierza do czasu zrealizowania odczytu na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest możliwość odczytu wodomierzy.

8. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu umożliwienia zdalnego odczytu wodomierza do czasu zrealizowania odczytu na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest zapewnienie zdalnego odczytu wodomierzy.

9. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu wprowadzenia danych do bazy adresowej i będą przetwarzane przez okres 5 lat od ostatniego kontaktu na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest zapewnienie sprawnej komunikacji.

10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu badania społecznego klientów i użytkowników usług Aquanet a dane będą przetwarzane do czasu zakończenia badania na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi klientów.

11. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji działań promocyjnych do czasu zakończenia umowy na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (**art. 6 ust. 1 lit. f RODO**) jakim jest promocja usług oferowanych przez Administratora.

**Komu przekazywane są Państwa dane osobowe?** Z uwagi na konieczność zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Spółki np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy spraw bieżących naszej działalności Państwa dane osobowe mogą być przekazywane następującym odbiorcom:

- dostawcom systemów i usług informatycznych;
- firmom usuwającym awarie sieci wod-kan oraz świadczącym usługi eksploatacyjne;
- podmiotom z Grupy Aquanet
- firmom świadczącym usługi wsparcia w zakresie realizacji badań społecznych;
- zewnętrznym doradcom, firmom konsultingowym oraz kancelariom prawnym;
- firmom realizującym montaż, wymiany i odbiory wodomierzy mierzących pobór wody bezpowrotnie zużytej oraz dokonującym odczyty wodomierzy;
- firmom realizującym masowy wydruk, wysyłkę korespondencji i niszczenie dokumentów;
- właściwym organom gmin w sprawach realizacji zadań własnych polegających na zaspokajaniu potrzeb zbiorowych;
- organom właściwym w sprawach gospodarowania wodami i organom regulacyjnym w rozumieniu ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Państwa dane osobowe mogą także być udostępnione upoważnionym podmiotom na pisemny wniosek, poparty odpowiednią podstawą prawną np. organom ścigania.

**Jakie mają Państwo prawa w związku ze swoimi danymi osobowymi?** W zakresie wynikającym z RODO i z ograniczeniami w nim wskazanymi posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych i wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.

Informujemy również, że przysługuje Państwu prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ulicy Stawki 2 w Warszawie gdy uznają Państwo, że przetwarzanie danych osobowych przez Administratora narusza przepisy RODO. Więcej informacji dostępnych pod adresem [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl)

**Czy moje dane są przekazywane poza EOG?** Nie. Aquanet S.A. nie przesyła Państwa danych osobowych do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

**Czy moje dane wykorzystuje się do profilowania?** Nie. Na podstawie przekazanych przez Państwa danych osobowych nie dochodzi do profilowania.

**Czy podawanie danych osobowych jest konieczne?** Tak. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją ich niepodania jest brak możliwości korzystania z usług Aquanet S.A..