

ZARZĄDZENIE NR 921/2020/P
PREZYDENTA MIASTA POZNANIA
z dnia 1 grudnia 2020r.

w sprawie **zatwierdzenia Regulaminu korzystania z usług odprowadzania wód opadowych i roztopowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej na terenie miasta Poznania.**

Na podstawie art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 712) zarządza się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się przedstawiony przez AQUANET Spółka Akcyjna Regulamin korzystania z usług odprowadzania wód opadowych i roztopowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej na terenie miasta Poznania, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Zarządowi AQUANET Spółka Akcyjna.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA POZNANIA
(-) Jacek Jaśkowiak

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ODPROWADZANIA WÓD
OPADOWYCH I ROZTOPOWYCH SYSTEMEM KANALIZACJI DESZCZOWEJ
LUB SYSTEMEM KANALIZACJI OGÓLNOSPŁAWNEJ
NA TERENIE MIASTA POZNANIA**

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania przez Odbiorców z usług świadczonych przez Aquanet w zakresie odprowadzania wód opadowych i roztopowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej oraz obowiązki Aquanet S.A. wobec Odbiorców usług.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Spółka – Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126 w Poznaniu, KRS 0000234819, NIP 777-00-03-274, REGON 630999119;
 - 2) wody opadowe – wody opadowe i roztopowe będące skutkiem opadów atmosferycznych;
 - 3) Odbiorca usług – każdy, kto korzysta z usług odprowadzania wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej;
 - 4) system kanalizacji deszczowej – zespół powiązanych ze sobą urządzeń kanalizacji deszczowej, przeznaczonych do zbierania, transportu, podczyszczania i odprowadzania lub retencji wód opadowych;
 - 5) system kanalizacji ogólnospławnej – zespół powiązanych ze sobą urządzeń kanalizacyjnych, przeznaczonych do zbierania i transportu ścieków komunalnych;
 - 6) urządzenia kanalizacji deszczowej – sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania wód opadowych do wód lub do ziemi, urządzenia podczyszczające i oczyszczające wody opadowe oraz przepompownie wód opadowych do wód;
 - 7) urządzenia kanalizacji ogólnospławnej – sieci kanalizacji ogólnospławnej i wpusty deszczowe, przelewy burzowe, przepompownie i obiekty oczyszczające ścieki komunalne;
 - 8) łączna powierzchnia spływu – powierzchnia wyrażona w m² stanowiąca sumę powierzchni dachów i innych powierzchni, z których odprowadzane są wody opadowe systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej;
 - 9) powierzchnia dachu – powierzchnia dachu w rzucie poziomym, z której odprowadzane są wody opadowe systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej;
 - 10) przyłącze służące odprowadzaniu wód opadowych – przewód kanalizacyjny łączący wewnętrzną instalację kanalizacji deszczowej Odbiorcy usług z urządzeniami kanalizacji deszczowej lub wewnętrzną instalację kanalizacyjną Odbiorcy usług z urządzeniami kanalizacji ogólnospławnej;

- 11) urządzenie pomiarowe dla wód opadowych – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych wód opadowych z nieruchomości Odbiorcy usług do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej;
- 12) urządzenie regulujące odpływ – urządzenie ograniczające wielkość odpływu wód opadowych z nieruchomości Odbiorcy usług do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej;
- 13) urządzenia do retencjonowania wody opadowej – elementy instalacji służące do czasowego zatrzymania wody opadowej przed jej odprowadzeniem do odbiornika lub do ziemi, lub zmagazynowania i wykorzystania jej na cele gospodarcze.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Spółkę w zakresie odprowadzania wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej

§ 2

Spółka ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacji deszczowej i kanalizacji 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 urządzeń kanalizacji ogólnospławnej;
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór wód opadowych zgodnie z zawartą umową na odprowadzanie wód opadowych i zasadami określonymi w Regulaminie;
- 3) zapewnić sprawność techniczną i prawidłową eksploatację urządzeń kanalizacji deszczowej i urządzeń kanalizacji ogólnospławnej będących w posiadaniu Spółki;
- 4) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw posiadanych urządzeń kanalizacji deszczowej i urządzeń kanalizacji ogólnospławnej;
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia nieruchomości do urządzeń kanalizacji deszczowej lub urządzeń kanalizacji ogólnospławnej eksploatowanej przez Spółkę, uzgadniać przedłożoną dokumentację techniczną i dokonywać odbioru przyłączy służących odprowadzaniu wód opadowych.

§ 3

Zasady korzystania z usługi odprowadzania wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej:

- 1) Odbiorca usług powinien odprowadzać wody opadowe z terenu nieruchomości w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacji deszczowej lub urządzeń kanalizacji ogólnospławnej.
- 2) Odbiorca usług ponosi koszty utrzymania i usunięcia awarii przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych, zbiornika retencyjnego i urządzenia regulującego odpływ w przypadku, gdy stanowią one własność Odbiorcy usług.
- 3) Odbiorca usług ponosi koszty montażu i utrzymania urządzenia pomiarowego dla wód opadowych w przypadku, gdy wystąpi z wnioskiem o opomiarowanie ilości odprowadzanych wód opadowych z nieruchomości.
- 4) Odbiorca usług niezwłocznie usuwa awarię posiadanego przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych.

- 5) Odbiorca usług prawidłowo utrzymuje i zabezpiecza przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsca, w których zainstalowane jest urządzenie pomiarowe dla wód opadowych lub urządzenie regulujące odpływ, oraz zapewnia łatwy dostęp do tych urządzeń, jeżeli takie urządzenia zostały zamontowane.
- 6) Odbiorca usług ponosi koszty likwidacji przyłączy służących odprowadzaniu wód opadowych będących jego własnością, w przypadku gdy likwidowane przyłącza służące odprowadzaniu wód opadowych nie będą już wykorzystywane do realizacji usług w zakresie odprowadzania wód opadowych.
- 7) Odbiorca usług wykorzystuje przyłącza służące odprowadzaniu wód opadowych tylko na użytek własny.
- 8) Odbiorca usług zapewnia prawidłowe utrzymanie wewnętrznej instalacji kanalizacji deszczowej, zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych. W budynkach posiadających wewnętrzną instalację kanalizacji deszczowej poniżej poziomu terenu, Odbiorca usług stosuje zabezpieczenia przeciwzalewowe zapewniające swobodny odpływ wody opadowej z nieruchomości. Odbiorca usług odpowiedzialny jest za montaż i eksploatację (okresowe czyszczenie) urządzeń przeciwzalewowych na wewnętrznej instalacji kanalizacji deszczowej.
- 9) Odbiorca usług niezwłocznie powiadamia Spółkę o:
 - a) zmianie danych objętych umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władaniem, wskazując nowego właściciela lub władającego;
 - b) zmianie łącznej powierzchni spływu, wskutek czego została zwiększona lub zmniejszona ilość odprowadzanych wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej;
 - c) stwierdzonych uszkodzeniach urządzenia pomiarowego dla wód opadowych, urządzenia regulującego odpływ wód opadowych i zbiornika retencyjnego.
- 10) Odbiorca usług nie może odprowadzać wód opadowych o składzie i stężeniu substancji przekraczających dopuszczalne wartości regulowane obowiązującymi przepisami.
- 11) Odbiorca usług nie może odprowadzać wód opadowych z pominięciem urządzenia regulującego odpływ wód opadowych i zbiornika retencyjnego, jeżeli takie urządzenia zostały zamontowane.
- 12) Odbiorca usług nie może przemieszczać urządzeń regulujących odpływ wód opadowych oraz zakłócać ich funkcjonowanie, jeżeli takie urządzenie zostało zamontowane.
- 13) Odbiorca usług nie może odprowadzać wód opadowych z pominięciem urządzenia pomiarowego dla wód opadowych, jeżeli takie urządzenie zostało zamontowane.
- 14) Odbiorca usług nie może przemieszczać urządzenia pomiarowego dla wód opadowych oraz zakłócać jego funkcjonowania, a także zrywać plomb na niego założonych, jeżeli takie urządzenie zostało zamontowane.
- 15) Odbiorca usług nie może wprowadzać innych cieczy niż wody opadowe do systemu kanalizacji deszczowej.
- 16) Spółka może zamknąć przyłącze służące odprowadzaniu wód opadowych, jeżeli:
 - a) przyłącze służące odprowadzaniu wód opadowych wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - b) Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - c) jakość wprowadzanych wód opadowych nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa;

- d) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie wód opadowych, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych urządzeniach pomiarowych dla wód opadowych lub urządzeniach regulujących odpływ;
- e) stwierdzono odprowadzanie innych cieczy niż wody opadowe.
- 17) Zamknięcie przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych stanowi podstawę dla Spółki do rozwiązania bez wypowiedzenia umowy na odprowadzanie wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej lub systemem kanalizacji ogólnospławnej.
- 18) Dopuszcza się wstrzymanie odprowadzania wód opadowych bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w następujących przypadkach:
- a) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
 - b) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem systemu kanalizacji deszczowej lub systemu kanalizacji ogólnospławnej;
 - c) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
 - d) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacji deszczowej i systemu kanalizacji ogólnospławnej na skutek odprowadzania wód opadowych przekraczających dopuszczalne warunki;
 - e) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacji deszczowej i elementów systemu kanalizacji ogólnospławnej na skutek odprowadzenia nadmiaru wód opadowych wskutek powodzi i nawałnych deszczy.
- 19) Zamknięcie przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych na podstawie ust. 18 lit. d stanowi podstawę dla Spółki do rozwiązania umowy o odprowadzanie wód opadowych bez wypowiedzenia.
- 20) O wstrzymaniu odprowadzania wód opadowych, o którym mowa w ust. 18, Spółka niezwłocznie informuje Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.
- 21) W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie odprowadzania wód opadowych może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.
- 22) Wznowienie przez Spółkę świadczenia usług następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych, uiszczeniu należnych opłat i – w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania – zawarciu nowej umowy z Spółką.

§ 4

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) nieprzerwanego odprowadzania wód opadowych, z zastrzeżeniem § 2 ust. 1 oraz § 3 ust. 16-22;
- 2) zgłaszania Spółce reklamacji dotyczących nieprawidłowej realizacji usług oraz wysokości naliczonych opłat za odprowadzane wody opadowe;
- 3) wystąpić do Spółki z wnioskiem o opomiarowanie ilości odprowadzanych wód opadowych z nieruchomości za pomocą urządzenia pomiarowego dla wód opadowych.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania i rozwiązywania umów z Odbiorcami usług

§ 5

1. Orowadzanie wód opadowych odbywa się na podstawie umowy zawartej między Spółką a Odbiorcą usług.
2. Spółka zawiera umowę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci lub która z nieruchomości odprowadza wody opadowe do systemu kanalizacji deszczowej, ogólnospławnej i wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Wniosek o zawarcie umowy na odprowadzenie wód opadowych powinien w szczególności zawierać:
 - 1) imię, nazwisko i PESEL, adres zamieszkania lub – o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą – nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby wnioskodawcy;
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy co do wielkości łącznej powierzchni spływu oraz struktury powierzchni, z której są odprowadzane wody opadowe do systemu kanalizacji deszczowej lub do systemu kanalizacji ogólnospławnej;
 - 4) oświadczenie wnioskodawcy o posiadaniu urządzeń do retencjonowania wody;
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy o posiadaniu urządzenia regulującego odpływ.
4. Umowa może być zawarta z:
 - 1) osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości;
 - 2) właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi;
 - 3) osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) warunków świadczenia usług oraz zasady rozliczania za odprowadzane wody opadowe do systemu kanalizacji deszczowej lub systemu kanalizacji ogólnospławnej;
 - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - 3) praw i obowiązków stron umowy;
 - 4) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
6. Treść umowy nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział IV **Sposób rozliczeń**

§ 6

1. Rozliczanie usługi odprowadzania wód opadowych systemem kanalizacji deszczowej i systemem kanalizacji ogólnospławnej z nieruchomości Odbiorcy usług odbywa się na podstawie stawek cen i ilości odprowadzanych wód opadowych.
2. Wysokość stawek cen za usługę odprowadzania wód opadowych do urządzeń kanalizacji deszczowej i odprowadzenia wód opadowych do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej ustalana jest zgodnie z przepisem art. 4 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej i publikowana na stronie internetowej Spółki.
3. Ilość odprowadzanych wód opadowych ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego dla wód opadowych, a w przypadku braku takiego urządzenia ilość tę określa się w umowie na podstawie iloczynu łącznej powierzchni spływu wód

opadowych z nieruchomości Odbiorcy usług oraz średniorocznego wskaźnika opadów atmosferycznych dla terenu miasta Poznania liczonego za okres ostatnich 10 lat, zgodnie z danymi Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej w Poznaniu.

4. Łączna powierzchnia spływu dla danej nieruchomości Odbiorcy usług określona jest w umowie.
5. Wysokość aktualnego średniorocznego wskaźnika opadów atmosferycznych dla miasta Poznania za okres ostatnich 10 lat, obowiązującego w danym roku, publikowana jest na stronie internetowej Spółki.
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego dla wód opadowych ilość odprowadzanych wód opadowych jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych wód opadowych w okresie 3 lub 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego dla wód opadowych, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniej ilości odprowadzanych wód opadowych w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu wód opadowych w roku ubiegłym i liczby dni nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego dla wód opadowych.

Rozdział V

Zasady przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej w celu odprowadzania wód opadowych

§ 7

1. Korzystanie z usługi odprowadzania wód opadowych wymaga przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej.
2. Koszty budowy i utrzymania przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych oraz innych urządzeń instalacji wewnętrznej kanalizacji deszczowej nieruchomości do odprowadzania wód opadowych ponosi osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej.
3. Koszt nabycia, montażu i utrzymania urządzenia pomiarowego dla wód opadowych ponosi Odbiorca usług.

§ 8

1. Określenie zasad przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej w celu odprowadzania wód opadowych odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wzór wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej określa Spółka.
3. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej składa osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości. W uzasadnionych przypadkach Spółka może wyrazić zgodę na przyłączenie do urządzeń kanalizacji deszczowej osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Do wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej należy załączyć aktualną mapę zasadniczą, obejmującą nieruchomość, dla której ma nastąpić przyłączenie, wraz przyległą ulicą bądź drogą.

5. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych określa Spółka.

Rozdział VI

Zasady określające możliwości dostępu do usług oraz sposób dokonywania odbioru przez Spółkę wykonanego przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych

§ 9

Dostępność do korzystania z usługi odprowadzania wód opadowych do systemu kanalizacji deszczowej lub ogólnospławnej uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń kanalizacji deszczowej lub urządzeń kanalizacji ogólnospławnej,
- 2) możliwości technicznych urządzeń Spółki, wynikających z technologii odprowadzania wód opadowych przez co rozumie się faktyczne możliwości odbioru wód (wydajność) i oczyszczania wód opadowych – w przypadku urządzeń kanalizacji ogólnospławnej.

§ 10

1. Na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie do urządzeń kanalizacji deszczowej lub do urządzeń kanalizacji ogólnospławnej Spółka jest zobowiązana wydać warunki przyłączenia do urządzeń kanalizacji deszczowej lub urządzeń kanalizacji ogólnospławnej albo uzasadnić odmowę ich wydania w terminie:
 - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Spółka może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu osoby ubiegającej się o przyłączenie do urządzeń kanalizacji deszczowej lub urządzeń kanalizacji ogólnospławnej z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

§ 11

1. Inwestor lub umocowany przez niego wykonawca robót zobowiązany jest powiadomić pisemnie Spółkę o terminie przystąpienia do budowy przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych – wzór formularza zgłoszenia realizacji przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych określa Spółka.
2. Jeśli w ciągu 12 dni od daty wpływu powyższego zgłoszenia Spółka nie zgłosi uwag, wykonawca robót może przystąpić do realizacji przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych.
3. Spółka może kontrolować prawidłowość robót budowlano-instalacyjnych prowadzonych w związku z przyłączaniem do systemu kanalizacji deszczowej lub do systemu kanalizacji ogólnospławnej oraz ich zgodność z zasadami przyłączania i zaopiniowaną dokumentacją techniczną.

§ 12

1. Po zakończeniu robót wykonawca przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych zobowiązany jest do zgłoszenia Spółce gotowości do dokonania przez Spółkę odbioru w stanie odkrytym przyłącza służącego odprowadzaniu wód opadowych.

2. Odbiory przyłączy służących odprowadzaniu wód opadowych przez Spółkę dokonywane są na podstawie pisemnego zgłoszenia składanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego Odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez Spółkę warunków technicznych.
3. Szczegółowe zasady dokonywania odbioru przyłączy służących odprowadzaniu wód opadowych określa Spółka.
4. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje niezwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez Spółkę oraz zawarciu umowy z Odbiorcą usług.

Rozdział VII Reklamacje

§ 13

1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie Spółki, pisemnie na adres Spółki lub wskazany przez Spółkę adres e-mailowy.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Spółki.
5. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 1 miesiąca.
6. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

Rozdział VIII Postanowienia końcowe

§ 14

Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Spółki.

§ 15

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 roku.