

**OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
w Spółce Aquanet obowiązujące od dnia
1.01.2019 r.**

**Rozdział I - Definicje
§ 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 – rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. roku w sprawie określenia 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 2017r. (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 Gospodarczy 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 warunki ich stosowania. Taryfy zostały zatwierdzone przez organ regulacyjny tj. Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego 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 m3 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 m3 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 wodociagowych lub urządzeń kanalizacyjnych w gotowości do świadczenia usług.

**Rozdział II - Postanowienia dotyczące ilości i jakości świadczonych usług wodociagowych 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 wodociagowego 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:

- odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycioczn, drożdży, szeczciny, ściników skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
- odpadów płynnych niemających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych;
- substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85° C w szczególności benzyny, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotolenu;
- substancji żrących i toksycznych, w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyanków oraz rozтворów amoniaku, siarkowodoru i

cyjanowodoru;

- odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kizzonek;
 - ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - stacji krwiodawstwa,
 - zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - 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 Punkcie 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:

- 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 zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, tj. właścicieli domów mieszkalnych jednorodzinnych; właścicieli bądź zarządców domów mieszkalnych wielokolowych; właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych; spółdzielni mieszkaniowej.
- 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 (szkła 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.
- 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 wodociagowych pobierana jest opłata abonamentowa.

§ 5

1. 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 wielokolowego lub budynków wielokolowych oraz z osobami korzystającymi z lokali na zasadach określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

2. Spółka zobowiązuje do odczytu:

- w sposób tradycyjny – metodą manualną, pracownik dokonuje fizycznego odczytu bezpośrednio w miejscu zamontowania wodomierza,
 - zdalnie (radiowo) – metoda ta wymaga pojawienia się pracownika z odbiornikiem sygnału, w zasięgu propagacji fal radiowych z nakładki radiowej, zamontowanej na wodomierzu,
 - Nakładka radiowa służy do zdalnego odczytywania stanów wodomierza, bez konieczności wizyty pracownika Spółki na terenie nieruchomości. Wizyta pracownika Spółki będzie potrzebna do ewentualnej kontroli działania nakładki lub wodomierza.
4. Nie wolno demontować nakładki, narażać jej na zalanie wodą lub zapalenie. Pomieszczenie, w którym zamontowany jest wodomierz powinno być ocieplone i utrzymanie w stanie technicznym umożliwiającym jego prawidłowe działanie.
5. Podstawą w rozliczeniach jest stan wodomierza wykazany na jego tarczy. Nakładka radiowa służy wyłącznie do zdalnego odczytu stanu wodomierza. Zalecamy okresową kontrolę prawidłowości odczytów nakładki w porównaniu do wskazań na tarczy wodomierza.
6. W przypadku wodomierzy ogrodzonych, zalecamy stosowanie modeli kompatybilnych ze stosowanymi nakładkami – można zlecić nam wymianę (więcej na stronie internetowej www.aquanet.pl w zakładce Dla Klienta – załatw sprawę – wodomierz ogrodowy). W przeciwnym razie konieczne będzie samodzielne podawanie odczytów wodomierza ogrodowego.

§ 6

- Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
- 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.

- W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezprowalnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy.
- W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków z Odbiorcami, ilość bezprowalnie 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

- 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.
- W przypadku braku możliwości odczytania wskazań wodomierza głównego, wodomierza na ujęciu własnym lub urządzenia pomiarowego, Spółka może wystawiać faktury z rozliczeniem prognozowanego zużycia, które są rozliczane po dokonaniu odczytu.
- Do rozliczeń z Odbiorcami stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy obrachunkowe. 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.
- Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na rachunek bankowy Spółki określony na fakturze.
- Jeżeli opłaty nie zostaną wniesione przez Odbiorcę w oznaczonym terminie, Spółka naliczy odsetki ustawowe oraz wysła upomnienie, wyznaczając dodatkowy 14-dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociagowego i/lub kanalizacyjnego.
- W przypadku określonym w ust. 5 Spółka zastrzega sobie prawo wysłania Odbiorcy upomnienia. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany będzie ponieść koszty wysłania takiego upomnienia.
- W przypadku akceptacji przez Odbiorcę otrzymywania faktury w formie elektronicznej - tzw. e-faktury (w tym e-upomnienia), nie ponosi on kosztów wymienionych w pkt 6.
- W przypadku gdy Odbiorca nie uiszcza należności za pełne dwa okresy obrachunkowe 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.
- 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.
- Wnieсение przez Odbiorcę reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowego regulowania należności.
- 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.
- Wniosek o zwrot nadpłaty dostępny jest w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej www.aquanet.pl.
- 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.

11. Rozliczając Odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do 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 zlecenie przez Odbiorcę wartości 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.

- Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać:
 - osobiście w Punkcie Obsługi Klienta,
 - pisemnie na adres siedziby Spółki lub na adres e-mail: kljent@aquanet.pl oraz za pośrednictwem Elektronicznego Biuro Obsługi Klienta (EBOK),
 - telefonicznie pod numerem wskazanym na fakturze,
- Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, Odbiorca może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
- Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpłaty do Spółki.
- W szczególnych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni.

**Rozdział IV – Postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron Umowy
§ 9**

Odbiorca ma prawo do:

- Odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości, z zastrzeżeniem § 19 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług;
- Niezprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem § 19 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług;
- Zgłaszania Spółce reklamacji dotyczących wysokości naliczonych należności za dostarczoną wodę i/lub odebrane ścieki oraz żądania przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar;
- 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.
- Uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości;
- 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;
- Zgłaszania Spółce wskazań wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza na ujęciu własnym, wodomierza głównego innego dostawy wody lub urządzenia pomiarowego.
- Do złożenia do organu regulacyjnego - czyli do dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Polskie, wniosku o rozstrzygnięcie w drodze decyzji sporów w zakresie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Spółkę,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
- Odbiorca będący jednocześnie właścicielem lub zarządcą budynku wielokolowego, oprócz uprawnień określonych w ust.1, ma prawo do samodzielnego zlecenia sprawdzenia prawidłowości działania wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku.
- Sprawdzenie, o których mowa w pkt 3, 4 oraz 9 wykonywane jest przez Okręgowy Urząd Miar.

§ 10

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

- Odbiorca ma obowiązek:**
 - korzystać z instalacji wodociagowej w sposób nieszkodzący występowaniem zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociagowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego lub chemicznego wody w sieci wodociagowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociagowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
 - użytkować instalację kanalizacyjną w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wlewać substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach;
 - 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 głównego innego dostawy wody lub urządzenie pomiarowe, oraz zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń, łącznie zstępując; uzgadniać ze Spółką sprawy nasadzeń drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie sieci i przyłączy wodociagowych lub kanalizacyjnych;
 - terminowo uiszczać należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, zgodnie z wystawianymi przez Spółkę fakturami VAT;
 - ponosić koszty likwidacji istniejącego przyłącza wodociagowego lub kanalizacyjnego, w związku z realizacją nowego przyłącza do tej samej nieruchomości, jeżeli właścicielem instalacji przyłącza jest Odbiorca;
 - 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;
 - wykorzystywać swoje przyłącze kanalizacyjne tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków zgodnie z zawartą Umową, przyłączem kanalizacyjnym łączącym nieruchomość z siecią kanalizacyjną;
 - bezwzględnie powiadamiać Spółkę o zmianie danych objętych Umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władania;
 - bezwzględnie powiadamiać Spółkę o stwierdzeniu uszkodzenia wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza na ujęciu własnym, wodomierza innego dostawy wody lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
 - powiadamiać Spółkę o rozpoczęciu prowadzenia

działalności gospodarczej lub zmiany jej profilu na terenie nieruchomości objętej Umową;

- 1) umożliwić realizację uprawnień, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt a) i b).
2. Odbiorca rozliczany na podstawie przeciętnych norm zużycia wody (ryczałtowo) ma obowiązek składać pisemne oświadczenia o:
 - a) każdej zmianie ilości osób zamieszkujących lub przebywających na terenie nieruchomości określonej w Umowie.
 - b) innych danych mających wpływ na poprawność prowadzonych rozliczeń, np. wielkość ogrodu, posiadanie basenu, prowadzenie działalności np. rolniczej (hodowla, uprawa roślin).
3. Do czasu złożenia oświadczeń, o których mowa w ust. 2 podstawę rozliczeń prowadzonych w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, stanowi oświadczenie Odbiorcy złożone we wniosku o zawarcie Umowy albo ostatnie złożone w tej sprawie oświadczenie.
4. Odbiorcy zabrania się:
 - a) 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;
 - b) przemieszczać wodomierz przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz własny, lub urządzenie pomiarowe, zakłócać ich funkcjonowanie, zrywać płomy założone na nich, jak również na zaworach odcinających;

Spółka ma obowiązek:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych 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 Poziomem Świadczenia Usług, znajdującym się w siedzibie Spółki i na stronie www.aquanet.pl;
2. dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych;
3. 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;
4. prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości dostarczanej wody przeczyszczanej do spożycia przez ludzi;
5. przyjmować do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe od Odbiorców, na podstawie zawartych z nimi Umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
6. określić wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego;
7. zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych;
8. w przypadku wystąpienia z wnioskiem 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 wodociagowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy

§ 13

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociagowego 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.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Spółka wstrzyma świadczenie usług do czasu usunięcia awarii.
3. Odbiorca powierzy usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy, osobom posiadającym uprawnienia i kwalifikacje.

Rozdział VI – Postanowienia dotyczące procedury i warunków kontroli urządzeń wodociagowych 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:

1. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
2. przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego lub wodomierza głównego, dokonania odczytu ich wskaźników, badań i pomiarów,
3. kontroli stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociagowego i/lub kanalizacyjnego w czasie eksploatacji,
4. dokonania napraw i przeglądów urządzeń i przyłączy wodociagowych i/lub kanalizacyjnych posiadanych przez Spółkę,
5. usunięcia awarii przyłącza wodociagowego i/lub

kanalizacyjnego, stanowiącego własność Spółki.

6. zajęcia terenu posesji w pasie o szerokości niezbędnej do usuwania awarii urządzeń i przyłącza wodociagowego; po usunięciu awarii teren posesji Spółka przywraca na swój koszt do stanu przed awarią, względnie pokrywa koszty poniesione w tym zakresie przez Odbiorcę,
7. kontroli instalacji wodociagowej wewnątrz budynku oraz dokonania wyłączenia dostawy wody do lokali w budynku wielokolowym,
8. odcięcia przyłącza wodociagowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do punktów czerpalnych wody w budynku,
9. 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

§ 15

1. 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:
 - a) zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Brodnica z wyłączeniem obszaru obsługiwanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Czempiniu dla miejscowości Iłłowice oraz Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Śremie Sp. z o.o. dla miejscowości Brodnica, Boreczek, Chaława, Górka, Grabinowo, Grzybnów, Iłłowice Wielki, Jaszczkowo, Kopyta, Ludwikowo, Manieczki, Ogieniewo, Piotrowo, Przylęki, Rogaczewo, Sucharzewo, Sulejewo, Sulejewo Folwark, Szoldry, Żurawiec.
 - b) 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. Mieczkowskiej od granicy m. Poznania do włączenia od ulicy Jaworowej, a także ulica Szarotkowej po stronie Skórzewa dla posesji o numerach nieparzystych od nr 145 do granicy z ulicą Daliową jak i zbiorowego odprowadzania ścieków w terenie Gminy Dopiewo w rejonie ulicy Mieczkowskiej od granicy m. Poznania do włączenia do ulicy Jaworowej, a także ul. Szarotkowej po stronie Skórzewa dla posesji o numerach nieparzystych od nr 145 do granicy z ulicą Daliową.
 - c) zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kórnik w miejscowościach: Kórnik, Bnin, Biernatki, Błażejewko, Błażejewo, Borowice, Czołowo, Dachowa, Debice, Dzieźmierow, Gądk, Kamionki, Konarskie, Koninok, Moscienica, Prusinowo, Robakowo, Skrzyńki, Szczytniki, Żemliki-Jaryszki, Żerniki oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kórnik w miejscowościach: Kórnik, Bnin, Borowice, Dzieźmierow, Kamionki, Skrzyńki.
 - d) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Luboń.
 - e) zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Mosina z wyłączeniem obszaru obsługiwanego przez Majątek Rogalin Sp. z o.o. w Rogalinie tj. w Rogalinu, Rogalinie, Świątnikach, Mieczewie, Radzewicach i Sasnowie oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mosina.
 - f) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Poznania.
 - g) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Puszkiwoko.
 - h) zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Rokietnica.
 - i) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Suchy Las.
 - j) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gmin: Swarzędz, Czerwonak i Murowana Goślina – przy użyciu urządzeń będących w posiadaniu Spółki.
 - k) 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 okolice” na obszarze Gmin: Czerwonak, Murowana Goślina, Pobjedziska, Skoki, Swarzędz i Kostrzyn.
 - l) zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kostrzyn w odniesieniu do nieruchomości w m. Siekierz Wielkiej, zlokalizowanych w sąsiedztwie infrastruktury wodociagowej – kanalizacyjnej w ul. Kaczeńkowej i ul. Rabowickiej w Jasinu (Gmina Swarzędz);
2. Zezwolenia, wskazane w pkt.2, wydane zostały na czas nieokreślony.

§ 16

Odbiorca może zapoznać się z treścią decyzji, o których mowa w § 15 w siedzibie Spółki lub na stronie internetowej Spółki www.aquanet.pl.

§ 17

1. Spółka zobowiązana jest do udzielenia Odbiorcom informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.
2. 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.
3. 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.
4. Udostępnienie zastępczego źródła wody pitnej, w obszarze wyłączenia wody, w ciągu 12 godzin od momentu jej wyłączenia, przy temperaturach zewn. >

- 10°C, lub 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

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

§ 18

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Spółką a Odbiorcą.
2. Odbiorca może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnictw tych osób.
4. Spółka jest obowiązana do zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
5. 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 dostarczenie wody i/lub odprowadzanie ścieków wystawionej po przekazaniu Odbiorcy projektu Umowy.
6. 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.
7. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielokolowego lub budynków wielokolowych Spółka zawiera Umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:
 - a) instalacja wodociagowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, mierzące zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku; przed i za wodomierzem mierzącym zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku zamontowany jest zawór odcinający,
 - b) jest możliwy odczyt wskaźników wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Spółkę z właścicielem lub zarządcą budynku;
 - c) właściciel lub zarządca budynku rozliczy różnicę wskaźników między wodomierzem głównym a sumą wskaźników wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - d) właściciel lub zarządca na podstawie Umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskaźników między wodomierzem głównym a sumą wskaźników wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - e) właściciel lub zarządca budynku określa warunki utrzymania tych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalam;
 - f) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą budynku sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania 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;
 - g) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą budynku sposób przerywania dostarczania wody do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalam, bez zakłócania dostaw wody do lokali.
8. Właściciel lub zarządca budynku przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 7, jest obowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z Tarify.
9. Właściciel lub zarządca budynku wielokolowego lub budynków wielokolowych reguluje należności wynikające z różnicy wskaźników między wodomierzem głównym a sumą wskaźników wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.
10. Właściciel lub zarządca budynku wielokolowego lub budynków wielokolowych dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy wskaźników między wodomierzem głównym a sumą wskaźników wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osoby korzystające z lokali w tych budynkach.

11. 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.
12. Właściciel lub zarządca budynku wielokolowego lub budynków wielokolowych zobowiązany jest do utrzymania wszystkich miejsc, w których zamontowane są wodomierze w odpowiednim stanie technicznym oraz do ich właściwego zabezpieczenia.
13. W przypadku zamknięcia przez Spółkę wody w jednym z lokali bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności poprzez założenie plomb na zamkniętych zaworach, następnie samowolnego jej przywrócenia przez Odbiorcę rozliczenie ze Spółką odbywa się na podstawie wskaźników wodomierza głównego.
14. Koszty związane z montażem i utrzymaniem wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody pokrywa właściciel lub zarządca budynku wielokolowego lub budynków wielokolowych oraz jest zobowiązany do ich okresowej legalizacji według wymogów określonych

przepisami prawa.

15. Właściciel lub zarządca ma obowiązek poinformować każdorazowo Spółkę o wymianie wodomierza przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku.
16. Właściciel lub Zarządca zobowiązany jest do określenia we wniosku na jaki cel zużywa wodę.

§ 19

1. Spółka może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociagowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - b) Odbiorca nie uiszcł 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;
 - 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. 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 przeznaczoną do spożycia przez ludzi i poinformowania Odbiorców o jego lokalizacji i możliwości korzystania.
3. 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

1. Okres obowiązywania umowy określa Umowa.
2. Umowa może być zawierana na czas nieokreślony lub na czas określony.
3. 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.
4. Do czasu rozwiązania Umowy Odbiorca ponosi odpowiedzialność za zobowiązania wynikające z Umowy.
5. 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.
6. Stwierdzenie przez Spółkę:
 - a) nielegalnego poboru wody i/lub odprowadzania ścieków to jest bez zawarcia umowy,
 - b) zalegania przez Odbiorcę z zapłatą należności za dwa okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania upomnienia,
 - c) nie spełniania wymogów jakości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych,
 - d) celowego pominięcia lub uszkodzenia przez Odbiorcę wodomierza lub urządzenia pomiarowego,
 - e) 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.
7. Umowa wygasa z chwilą śmierci Odbiorcy.
8. Spółka ma prawo wypowiedzieć Umowę, o której mowa w § 18 ust. 7, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie.
9. Konsument może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyn.
10. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Spółkę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia.
11. Wzór formularza o odstąpieniu od Umowy dostępny jest w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej www.aquanet.pl. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
12. 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 przesyła tą samą drogą potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy.
13. 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.
14. Jeżeli Konsument złożył żądanie, o którym mowa w ust.13, zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczonych spełnionych do chwili, w której poinformował Spółkę o odstąpieniu od Umowy.