

Ogólne warunki świadczenia usług	
Definicje	
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, ogłaszana w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego.
3. Rozporządzenie taryfowe	Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
4. Rozporządzenie w sprawie jakości wody	Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z dnia 7 grudnia 2017 r.
5. Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody	Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
6. Spółka	Aquanet S.A. - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu Ustawy, z siedzibą w Poznaniu 61-492, Dolna Wilda 126; zarejestrowane przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy, KRS nr 0000234819, email: klient@aquanet.pl , info@aquanet.pl , tel. 618359100.
7. Ustawa	Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.
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 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, która nie prowadzi działalności gospodarczej lub zawodowej.
11. Cena za dostarczoną wodę/ odprowadzone ścieki	Kwota, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za 1 m ³ dostarczonej wody/odprowadzonych ścieków. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług.
12. Stawka opłaty abonamentowej	Jest to kwota, wyliczona na punkt świadczenia usługi za okres rozliczeniowy, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Spółce bez względu na wielkość poboru wody lub ilość odprowadzanych ścieków.
13. Wodomierz	Wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierze przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierz na ujęciu własnym, wodomierz główny innego dostawcy.
Kontakt i reklamacje	
- Można kontaktować się ze Spółką w każdej sprawie, w tym składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług, wysokości naliczonej należności oraz uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości. - Wszystkie reklamacje można zgłaszać: - osobiście w Punkcie Obsługi Klienta, - mailowo: klient@aquanet.pl lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK), - pisemnie na adres siedziby Spółki, Aquanet S.A. ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, - telefonicznie pod numerem wskazanym na fakturze. - Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, ewentualnie dokumenty i inne dowody uzasadniające. Udzielamy odpowiedzi w ciągu 14 dni od daty jej wpływu do Spółki. W szczególnych przypadkach odpowiemy maksymalnie do 30 dni.	
Zezwolenia na prowadzenie działalności	
- 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 wydanymi na czas nieokreślony. - Zezwolenia dostępne są w siedzibie Spółki.	
Umowy	
Zawieranie umowy	- Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy zawartej między Spółką a Odbiorcą. - Spółka ma obowiązek zawrzeć pisemną umowę z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która przekazała wniosek o zawarcie umowy. - Spółka może uzależnić podpisanie umowy od podczyszczenia przez Odbiorcę ścieków, jeśli ich stan i skład nie odpowiada przepisom (z wyjątkiem przypadków uzgodnionych ze Spółką). - Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Spółka może także podpisać umowę ze wskazaną we wniosku osobą, która korzysta z lokalu. - Odbiorca powinien natychmiast powiadamiać Spółkę o zmianie danych ujętych w Umowie.
Rozwiązywanie umowy	- Umowę można rozwiązać za porozumieniem stron. Należy wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości oraz dostarczyć obustronnie podpisany protokół zdawczo-odbiorczy, ze stanem wodomierza na dzień przekazania nieruchomości. - Do czasu rozwiązania Umowy Odbiorca odpowiada za zobowiązania wynikające z Umowy. - Dotychczasowa umowa rozwiązuje się z chwilą podpisania umowy z kolejnym Odbiorcą. - Spółka ma prawo bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać umowę i zaprzestać świadczenia usług, jeśli: - stwierdzi nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, - Odbiorca będzie zalegał z zapłatą należności za dwa okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania przypomnienia, - odbierane od Odbiorcy ścieki nie będą spełniać wymogów jakości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, - Odbiorca celowo pominie lub uszkodzi wodomierz albo urządzenie pomiarowe, - Odbiorca spowoduje zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza lub urządzenia pomiarowego. - Spółka ma prawo rozwiązać Umowę, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią niezależne od Spółki warunki uniemożliwiające jej realizację. - Umowa wygasa z chwilą śmierci Odbiorcy. - Konsument może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny, poprzez jednoznaczne oświadczenie złożone Spółce. Można to zrobić także drogą elektroniczną. Spółka prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy. - 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. - Na wyraźne żądanie Konsumenta we wniosku o zawarcie umowy, dostarczanie wody lub odbiór ścieków może się rozpocząć przed upływem terminu odstąpienia od zawartej Umowy. - Jeżeli Konsument złożył żądanie, o którym mowa w ust.10, a poinformował Spółkę o odstąpieniu od umowy, zobowiązany jest do zapłaty za wysłane usługi.
Wodomierze	
- Spółka prowadzi odczyty: - zdalnie (radiowo) – pracownik, który pojawia się w pobliżu nieruchomości z odbiornikiem sygnału, odczytuje stan wodomierza dzięki zamontowanej na nim nakładce radiowej, - tradycyjnie – pracownik odczytuje bezpośrednio stan wodomierza w miejscu jego zamontowania. - Podstawą rozliczenia jest stan wodomierza wykazany na jego tarczy, nie zaś ten odczytany dzięki nakładce radiowej. Zalecamy okresowo sprawdzić, czy stan faktyczny wodomierza pokrywa się z odczytami uzyskanymi dzięki nakładce.	

3. 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 zapylenie. Pomieszczenie, w którym zamontowany jest wodomierz powinno być ocieplone i utrzymywane w stanie technicznym, umożliwiającym jego prawidłowe działanie.	
5. Zalecamy montowanie wodomierzy ogrodowych dostosowanych do naszych nakładek radiowych. Montaż odpowiednich wodomierzy można nam zlecić (więcej na stronie internetowej www.aquanet.pl w zakładce Dla Klienta – załatw sprawę – wodomierz ogrodowy). W przeciwnym razie Odbiorca musi samodzielnie podawać stan wodomierza ogrodowego.	
6. Wodomierz ogrodowy (podlicznik) instaluje i utrzymuje na swój koszt odbiorca. Musi go również co 5 lat legalizować (wymieniać), zgodnie z Zarządzeniem prezesa Głównego Urzędu Miar. Wskazania nielegalizowanego podlicznika nie będą uwzględniane przy rozliczeniach przy rozliczeniach należności za odprowadzanie ścieków.	
Prawa Spółki	1. W przypadku uszkodzenia przez Odbiorcę wodomierza głównego, który stanowi własność Spółki (np. zerwanie pompy, samowolny demontaż) Spółka może obciążyć Odbiorcę kosztem zamontowania nowego wodomierza. 2. Osoby reprezentujące Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy aby: – zainstalować lub zdemontować wodomierz główny, – skontrolować urządzenie pomiarowe, wodomierze przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku, wodomierz dodatkowy, wodomierzy własny lub wodomierz główny, dokonać odczytu ich wskazań, badań i pomiarów.
Obowiązki Spółki	Spółka ma obowiązek: 1. Zamontować na swój koszt wodomierz główny po odbiorze przyłącza. 2. Kontrolować jego funkcjonowanie z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat. 3. Przeprowadzić na wniosek Odbiorcy ekspertyzę wodomierza. Jeśli wodomierz był sprawny koszt kontroli ponosi Odbiorca. Badania przeprowadza Okręgowy Urząd Miar.
Prawa Odbiorcy	Odbiorca ma prawo: 1. Zgłosić Spółce żądanie przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego. 2. Zlecić sprawdzenie wodomierza dodatkowego zamontowanego na instalacji wewnętrznej oraz wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, po wcześniejszym zawiadomieniu Spółki o terminie demontażu wraz z podaniem odczytu demontowanego wodomierza. 3. Podawać Spółce wskazania wodomierzy lub urządzenia pomiarowego.
Obowiązki Odbiorcy	Odbiorca ma obowiązek: 1. Prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsca, w których są wodomierze lub urządzenie pomiarowe oraz zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń, łącznie ze studzienką. 2. Natychmiast powiadamiać Spółkę o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierzy. 3. Pobierać wodę z uwzględnieniem wodomierzy i odprowadzać ścieki poprzez urządzenie pomiarowe, jeżeli zostało zamontowane. 4. Nie przemieszczać wodomierzy lub urządzeń pomiarowego, nie zakłócać ich funkcjonowania, zrywać plomb założonych na nich oraz na zaworach odcinających.
Taryfy i rozliczenia	
1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzimy na podstawie Taryf. (dostępne na www.aquanet.pl). 2. Opłaty abonamentowe są naliczane niezależnie od tego, czy w okresie rozliczeniowym wystąpił pobór wody lub odprowadzanie ścieków. 3. Zmiana Taryf, okresu rozliczeniowego oraz zmiana grupy taryfowej, do której został zaliczony Odbiorca, nie wymaga zmiany Umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków. 4. Spółka ogłasza Taryfy na swojej stronie internetowej (dostępne na www.aquanet.pl) oraz udostępnia je w Punkcie Obsługi Klienta. 5. Opłata za zużycie w okresie zmiany Taryf lub cen obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których obowiązuje poprzednia i nowa cena. Odbiorca może podać stan wodomierza na ostatni dzień obowiązywania poprzedniej Taryfy. 6. Od daty obowiązywania nowej Taryfy lub stawki opłaty abonamentowej abonament naliczany jest zgodnie z nową stawką za cały okres rozliczeniowy. 7. Ilość dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. 8. Odbiorca może zamontować na swój koszt na przyłączy kanalizacyjnym urządzenie pomiarowe mierzące ilość odprowadzonych ścieków. 9. Ilość odprowadzonych ścieków może być umniejszona o ilość wody bezpowrotnie zużytej, mierzonej przez dodatkowy wodomierz zainstalowany na koszt Odbiorcy.	
Faktury	
1. Za świadczone usługi Spółka wystawia faktury VAT (na podstawie wskazań wodomierzy, urządzeń pomiarowych lub norm ryczałtowych zgodnie z Rozporządzeniem). 2. W przypadku braku możliwości odczytania wskazań wodomierza głównego, wodomierza na ujęciu własnym lub urządzenia pomiarowego Spółka może wystawiać faktury na podstawie prognozowanego zużycia, które jest rozliczane po dokonaniu odczytu. 3. Do rozliczeń z Odbiorcami stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy rozliczeniowe. 4. Odbiorca rozliczany ryczałtowo ma obowiązek informować o: – zmianie liczby osób mieszkających lub przebywających w nieruchomości określonej w Umowie, – innych okoliczności mających wpływ na rozliczenia, np. wielkość ogrodu, posiadanie basenu, prowadzenie działalności np. rolniczej (hodowla, uprawa roślin). 5. Do czasu uaktualnienia, informacji podstawa rozliczeń ryczałtowych są te podane we wniosku o zawarcie Umowy albo ostatnie informacje.	
Windykacja	
1. Odbiorca płaci za usługi w terminie podanym na fakturze. 2. Za datę zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na rachunek Spółki. Jeżeli odbiorca nie zapłaci, Spółka naliczy odsetki. 3. Jeżeli Odbiorca nie zapłaci za dwa okresy rozliczeniowe następujące po dniu otrzymania przypomnienia, Spółka może zamknąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne. Koszt przywrócenia usługi pokrywa Odbiorca zgodnie z cennikiem. 4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłacenia w terminie. 5. Powstała nadpłata zaliczana jest na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy może zostać zwrócona na konto bankowe, w terminie 14 dni od jego złożenia. 6. Odbiorcy będący współwłaścicielami nieruchomości określonej w Umowie, jeśli zawierają umowę wspólnie, za zobowiązania wynikające z Umowy odpowiadają solidarnie.	
Warunki świadczenia usług	
Woda	1. Spółka zobowiązuje się, na warunkach określonych w przepisach oraz Umowie, zapewnić dostawę wody pod odpowiednim ciśnieniem umożliwiającym użytkowanie wody (<0,1 MPa i >0,6 MPa). 2. Spółka umożliwia bezpłatne korzystanie z zastępczych punktów poboru wody w przypadku awarii, przerw lub odcięcia dostawy wody (wskazane na www.aquanet.pl).
Ścieki	1. Spółka zobowiązuje się, na warunkach określonych w przepisach oraz Umowie, zapewnić odprowadzanie ścieków z nieruchomości. 2. Zabrania się wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzania wód opadowych i wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej. 3. Zabrania się wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych: a) odpadów stałych, które mogą zmniejszać przepustowości przewodów kanalizacyjnych, np. żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeśli są rozdrobnione, b) odpadów płynnych niemieszkających się z wodą, np. sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych, c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu mają poniżej 85° C – w szczególności benzyny, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotolenu, d) substancji żrących i toksycznych, np. mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanów oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru, e) odpadów i ścieków produkcji rolnej, np. gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek, f) 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.

	- Spółka ma obowiązek kontrolować ilość i jakość ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych. - Spółka może uzależnić podpisanie umowy od podczyszczania przez Odbiorcę ścieków, jeśli ich stan i skład nie odpowiada przepisom. - Jeśli jest to technicznie możliwe, Spółka może przyjąć ścieki o wskazanych przez Odbiorcę parametrach, ale zgodnie z Taryfą naliczy opłatę za przekroczenia w odprowadzonych ściekach.
Obowiązki stron	
Spółka	Spółka na obowiązek: - Zapewnić urządzenia, które będą w sposób ciągły dostarczały wymaganą ilość wodę pod odpowiednim ciśnieniem i odprowadzały ścieki, a także zapewniały należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, zgodnie z obowiązującymi przepisami i Poziomem Świadczenia Usług, dostępnym w siedzibie Spółki i na stronie www.aquanet.pl. - Dokonywać na swój koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych. - Kontrolować jakość dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. - Przyjmować do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe od Odbiorców, na podstawie zawartych z nimi Umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. - Określać wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego. - Zapewniać sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. - Jeśli Odbiorca zgłasza 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. - Udzielać Odbiorcom informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków. - Informować z wyprzedzeniem – najpóźniej 2 dni przed planowanym terminem – o zaplanowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków poprzez stronę www Spółki oraz dostępnymi kanałami informacyjnymi. - Informować o przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków najpóźniej 2 godziny od ich wystąpienia, poprzez stronę www Spółki, komunikat pod nr alarmowym 994, a także w miarę możliwości innymi dostępnymi kanałami informacyjnymi. - Ustąpić w obszarze wyłączenia wody zastępcze źródła wody pitnej, w ciągu 12 godzin od momentu jej wyłączenia, przy temperaturach zewn. > -10°C. lub wskazać zastępcze, stałe miejsca poboru wody pitnej poza obszarem wyłączenia wody. Informacje o miejscach poboru wody jako stałych zastępczych źródłach wody umieszczone zostaną na www.aquanet.pl.
Odbiorca	Odbiorca ma obowiązek: - Korzystać z instalacji wodociągowej, tak by nie zakłócać funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności nie dopuszczać do skażenia bakteriologicznego lub chemicznego na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania. - Korzystać z instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie zakłócać w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej i nie wylewać substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w przepisach. - Uzgadniać ze Spółką nasadzenia drzew lub krzewów oraz zabudowę w pasie sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych. - Ponosić koszty likwidacji własnego, istniejącego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w związku z wykonaniem nowego przyłącza do tej samej nieruchomości. - Zawiadomić Spółkę o posiadanych własnych ujęciach wody i w porozumieniu ze Spółką zamontować wodomierz, żeby prawidłowo obliczać należności z tytułu odprowadzania ścieków. - Wykorzystywać swoje przyłącza kanalizacyjne tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków, zgodnie z zawartą Umową. - Powiadomić natychmiast Spółkę o awarii własnego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego oraz usunąć ją na własny koszt. Dotyczy to zwłaszcza awarii wpływających na wskazania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także powodujących skażenie środowiska, zagrożenie dla bezpieczeństwa lub zdrowia albo zakłócenia w procesie oczyszczania ścieków. W tych przypadkach Spółka wstrzyma świadczenie usług do czasu usunięcia awarii. - Powierzać usuwanie awarii przyłączy Odbiorcy osobom, które mają uprawnienia i kwalifikacje.
Prawa stron	
Spółka	Spółka ma prawo: - Spółka może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli: - przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne jest wykonane niezgodnie z przepisami - Odbiorca nie zapłacił za dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania przypomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, - jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach, - został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków (bez zawarcia Umowy), jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych. - O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscu i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody Spółka zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego oraz wójta/burmistrza/prezydenta miasta oraz Odbiorcę, co najmniej 20 dni przed planowanym terminem tych działań. - Osoby reprezentujące Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy w celu: - kontroli stanu technicznego urządzeń i przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, - dokonania napraw i przeglądów urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych Spółki - usunięcia awarii przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego Spółki, - zajęcia części posesji niezbędnej do usuwania awarii urządzeń i przyłącza 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 wyłączenia dostawy wody do lokali w budynku wielolokalowym, - odcięcia 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.
Odbiorca	Odbiorca ma prawo - Złożyć do organu regulacyjnego - czyli do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, wniosek o rozstrzygnięcie w drodze decyzji sporów w zakresie: - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Spółkę, - odcięcia dostawy wody/zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o to.

Taryfa weszła w życie z dniem 19 grudnia 2023 roku i obowiązuje na terenie miasta Poznania, Lubonia, Puszczykowa, i gmin Mosina, Swarzędz, Brodnica, Kórnik, Czerwonak, Murowana Goślina, Suchy Las, Dopiewo, Pobiedziska, Rokietnica, Skoki oraz Kostrzyn – w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzanych ścieków. Taryfy zawierające zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz stawki opłat abonamentowych naliczanych za utrzymanie w gotowości urządzeń wod. – kan. dla taryfowych grup Odbiorców, którym:

- a) zróżnicowano stawkę opłaty abonamentowej, dla Odbiorców usług otrzymujących fakturę papierową oraz e-fakturę;
 b) zróżnicowano stawkę opłaty abonamentowej, dla Odbiorców usług korzystających z wodomierzy lokalowych otrzymujących fakturę papierową oraz e-fakturę;
 c) zróżnicowano stawkę opłaty abonamentowej dla Odbiorców usług w zależności od kosztów rozliczenia należności za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki uwzględniając różne okresy rozliczeniowe,
 d) zróżnicowano stawkę opłaty abonamentowej, dla Odbiorców usług ze względu na różne koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 przy czym stawka opłaty abonamentowej (zróżnicowana) stosowana jest dla wszystkich grup Odbiorców usług, zarówno w zakresie zaopatrzenia w wodę, jak i odprowadzania ścieków.

Wysokość ceny za dostarczoną wodę/ odprowadzone ścieki od dnia 19 grudnia 2024 roku do 18 grudnia 2025 roku:

Taryfowa grupa odbiorców	Jedn.	Cena netto	Cena brutto
Woda	zł/m ³	5,73	6,19

Taryfowa grupa odbiorców	Jedn.	Cena netto	Cena brutto
Ścieki	zł/m ³	9,04	9,76

Wysokość ceny za dostarczoną wodę/ odprowadzone ścieki od dnia 19 grudnia 2025 roku do 18 grudnia 2026 roku:

Taryfowa grupa odbiorców	Jedn.	Cena netto	Cena brutto
Woda	zł/m ³	5,81	6,27

Taryfowa grupa odbiorców	Jedn.	Cena netto	Cena brutto
Ścieki	zł/m ³	9,18	9,91

Wysokość stawek opłat abonamentowych o dnia 19 grudnia 2023 roku do 18 grudnia 2026 roku:

Lp.	Taryfowa grupa Odbiorców usług	Opis grupy taryfowej	Cykl rozliczeniowy	Rodzaj cen i stawek opłat	19.12.2024-18.12.2025 cena netto	19.12.2024-18.12.2025 cena brutto	19.12.2025-18.12.2026 cena netto	19.12.2025-18.12.2026 cena brutto
1	GDE1_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi – e-faktura	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej	10,27	11,09	10,57	11,42
2	GDP1_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi - faktura papierowa	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej	12,44	13,44	12,79	13,81
3	GDE2_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi – e-faktura	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	15,76	17,02	16,2	17,50
4	GDP2_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi - faktura papierowa	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	17,93	19,36	18,42	19,89
5	GDE3_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi – e-faktura	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	21,25	22,95	21,83	23,58
6	GDP3_W	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi - faktura papierowa	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	23,42	25,29	24,05	25,97
7	GDE1_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	7,88	8,51	8,10	8,75
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	18,16	19,61	19,03	20,55
8	GDP1_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	8,97	9,69	9,21	9,95
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	19,24	20,78	20,14	21,75
9	GDE2_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	13,37	14,44	13,73	14,83
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	33,93	36,64	35,59	38,44
10	GDP2_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	14,46	15,62	14,84	16,03
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	35,01	37,81	36,70	39,64
11	GDE3_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	18,86	20,37	19,36	20,91
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	49,70	53,68	52,15	56,32
12	GDP3_WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej (za wodę)	19,95	21,55	20,47	22,11
				- stawka opłaty abonamentowej (za ścieki)	50,78	54,84	53,26	57,52
13	GDE_W/WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe korzystający z lokali w budynkach wielolokalowych – e-faktura	rozliczenie	- opłata za rozliczenie	0,46	0,50	0,47	0,51
14	GDP_W/WS	Odbiory usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzający ścieki bytowe korzystający z lokali w budynkach wielolokalowych – faktura papierowa	rozliczenie	- opłata za rozliczenie	2,63	2,84	2,69	2,91
15	GDE1_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej	20,55	22,19	21,5	23,22
16	GDP1_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	1 miesiąc	- stawka opłaty abonamentowej	22,72	24,54	23,72	25,62
17	GDE2_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	36,32	39,23	38,06	41,10
18	GDP2_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	2 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	38,49	41,57	40,28	43,50
19	GDE3_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – e-faktura	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	52,09	56,26	54,62	58,99
20	GDP3_S	Odbiory usług odprowadzający ścieki bytowe – faktura papierowa	3 miesiące	- stawka opłaty abonamentowej	54,26	58,60	56,84	61,39

Wysokości cen i stawek opłat brutto wyliczono wg 8% stawki podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami podatkowymi.

Taryfowe grupy Odbiorców usług obejmują Odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, celu poboru wody, kosztów gotowości do świadczenia usług, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Grupa Odbiorców usług pobierających wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz odprowadzających ścieki bytowe (GD) uwzględnia: osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej zamieszkałe w domach jednorodzinnych oraz w budynkach wielolokalowych; właścicieli i zarządców budynków wielolokalowych, wspólnot mieszkaniowych oraz spółdzielnie mieszkaniowe.

Szczegółowe zasady świadczenia i rozliczania usług zawarte są w Załączniku nr 1 do umowy „Ogólne warunki świadczenia usług”, a aktualna „Instrukcja rozliczania odbiorców korzystających z usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczonych przez Aquanet S.A.” dostępna jest pod adresem <https://www.aquanet.pl/dla-klienta/taryfy-cennik/>

AQUANET SA
Dział Obsługi Klienta
ul. Dolna Wilda 126
61-492 Poznań
Tel. 61 8359 100

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o dostarczenie wody i/lub odprowadzanie ścieków*

Ja/My* niniejszym

oświadczam/oświadczamy* o odstąpieniu od umowy o dostarczenie wody i/lub odprowadzanie

ścieków* o numerze zawartej

w dniu z Odbiorcą o następujących danych:

- imię i nazwisko

- adres zamieszkania dotyczącej

nieruchomości położonej w pod adresem

Poznań, dnia

Podpis.....

(*) Niepotrzebne skreślić.

POUCZENIE O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy:

Informujemy, że Odbiorcy przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni, liczonych od:

- dnia rozpoczęcia dostaw wody rozumianego jako dzień montażu wodomierza (nie wcześniej jednak niż od zawarcia umowy) – w przypadku umowy na dostarczanie wody dla nowo wybudowanych przyłączy wodociągowych;
- jej zawarcia – dla istniejących przyłączy wodociągowych, w przypadku złożenia wniosku z żądaniem świadczenia usług we wskazanym przez Odbiorcę terminie;
- jej zawarcia – w przypadku umowy na odprowadzanie ścieków.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Odbiorca musi złożyć Spółce Aquanet, z siedzibą w Poznaniu 61492 Poznań, ul. Dolna Wilda 126, tel. 61 8359 100, e-mail: klient@aquanet.pl, oświadczenie o odstąpieniu od niniejszej umowy (na przykład pismem wysłanym pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór formularza dostępny jest na www.aquanet.pl oraz stanowi załącznik do przedmiotowej umowy. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

Jeżeli Odbiorca zażąda od Spółki rozpoczęcia świadczenia usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będzie zobowiązany do zapłaty należności za świadczone usługi proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Odbiorca poinformował Spółkę o odstąpieniu od niniejszej umowy.

OBOWIĄZEK 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 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 typu 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 SA;
- 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 oraz dalej maksymalnie przez okres wymagalności roszczeń podatkowych, tj. 6 lat liczone zgodnie z przepisami prawa podatkowego, w celu ochrony przed roszczeniami i karami nakładanymi przez organy władzy publicznej.

2. Państwa dane osobowe są nam również potrzebne, by zrealizować wymagania prawne nakładane na Administratora Ustawą o rachunkowości oraz Ordynacją Podatkową (art. 6 ust 1 lit. c RODO) w celu wystawienia i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych, przez maksymalny okres 6 lat, liczony zgodnie z tymi przepisami.

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 oraz przez okres przedawnienia roszczeń dla danego przedmiotu kontroli.

4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi zgłoszonej skargi, reklamacji, wniosku bądź pochwały na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) jakim jest dbanie o dobry wizerunek Administratora. Pani/Pana dane osobowe związane z realizacją ww. będą przetwarzane do ustania celu przetwarzania, lecz nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń wyznaczony przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego dla przedmiotu danej skargi, reklamacji bądź wniosku, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora jakim jest ustalenie, dochodzenia lub obrona przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz do czasu ostatecznego zakończenia postępowania.

5. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu możliwości odczytu / zdalnego odczytu wodomierzy bądź usunięcia awarii w związku z realizacją umowy zawartej pomiędzy Panią/Panem a Aquanet na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) jakim jest zapewnienie możliwości odczytu wodomierzy oraz zapewnienie poprawnego funkcjonowania infrastruktury. Pani/Pana dane osobowe związane z realizacją ww. będą przetwarzane nie dłużej niż przez okres wymagalności roszczeń podatkowych, tj. maksymalnie 6 lat, liczony zgodnie z przepisami Ustawy o rachunkowości oraz przepisami Ordynacji Podatkowej.

6. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane ze względu na konieczność podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) i na tej podstawie w celu realizacji i obsługi usług dodatkowych. Przetwarzanie to jest niezbędne do realizacji celu wynikającego z prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), jakim jest zapewnienie sprawnej obsługi klientów.

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

8. 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.

9. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji działań promocyjnych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) jakim jest promocja usług oferowanych przez Administratora oraz budowa marki Aquanet wśród klientów, kontrahentów i mieszkańców Poznania oraz gmin, na terenie których Aquanet świadczy usługi maksymalnie przez okres 5 lat od ostatniej korespondencji z Aquanet. **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, w tym Aquanet Retencja;
- firmom świadczącym usługi wsparcia w zakresie realizacji badań społecznych;
- firmy wspierające Aquanet w realizacji działań promocyjnych;
- zewnętrznym doradcom, firmom konsultingowym oraz kancelariom prawnym;
- firmom realizującym montaż, wymiany, dostawę i odbiory wodomierzy mierzących pobór wody bezpowrotnie zużytej oraz dokonującym odczytu 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;
- Biuro Informacji Gospodarczej (BIG).

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 Urzędu Ochrony Danych Osobowych mieszczącego się przy 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

Czy moje dane są przekazywane poza EOG? Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy przez Administratora. Taki transfer może jednak prowadzić m.in. Microsoft jako dostawca usługi Microsoft 365 w ramach korzystania z globalnych usług chmurowych. Microsoft realizuje transfer poza EOG stosując mechanizmy zabezpieczeń oparte o standardowe klauzule umowne zgodnie z art. 46 ust. 2 RODO, jak również stosując, zgodnie z art. 45 RODO, mechanizm przekazywania, na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony dla podmiotów wymienionych w wykazie ram ochrony danych (EU-US Data Privacy Framework), czyli zasad ramowych ochrony danych pomiędzy Unią Europejską a Stanami Zjednoczonymi wdrożone decyzją Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 i wydane przez Departament Handlu USA (EU-U.S. DPF).

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..