

**ZARZĄDZENIE NR 62 /2017**  
**Prezesa Wałbrzyskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji**  
**Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Wałbrzychu**  
**z dnia 20.11.2017 r.**

**w sprawie: wprowadzenia do stosowania „Regulaminu sprzedaży usług, dla których umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, świadczonych przez Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.”.**

**Na podstawie:**

- Regulaminu organizacyjnego WPWiK Sp. z o.o.
- Uchwały nr 1/20/2017 z dnia 20.11.2017r. Zarządu Spółki WPWiK Sp. z o.o.

**Zarządzam:**

**§ 1**

Z dniem 14.11.2017 r. wprowadzam do stosowania „Regulamin sprzedaży usług, dla których umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, świadczonych przez Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.” zgodnie z załącznikiem do zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

*Prezes Zarządu*

*Marek Mielniczuk*

Załącznik: Regulamin sprzedaży usług, dla których umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, świadczonych przez Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.”.

**Rozdzielnik:**

- 1) Wersja papierowa: NO
- 2) Wersja elektroniczna (e-mail, serwer): wszystkie komórki organizacyjne

Sporządziła: J.Skiba

## *Regulamin*

*sprzedaży usług,  
dla których umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub za  
pomocą środków porozumiewania się na odległość*

*świadczonych przez*  
**Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

Zatwierdzony Uchwałą Zarządu WPWiK Sp. z o.o.  
nr 1/20/2017 z dnia 20.11.2017

zatwierdzili:

Tomasz Senyk

*Wiceprezes Zarządu*



Marek Mielniczuk

*Prezes Zarządu*



## ROZDZIAŁ 1

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży usług, dla których umowa zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, świadczonych przez Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. na terenie prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie. O wszystkich zmianach odbiorca usług zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronie internetowej stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą ich podjęcia oraz udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej. Korzystanie z usług po wprowadzeniu zmian do regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

### II. Definicje

1. Przedsiębiorstwo – Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. al. Wyzwolenia 39, 58-300 Wałbrzych.
2. Odbiorca usług / konsument – osoba fizyczna.
3. Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży usług przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
4. Regulamin wodociągowo-kanalizacyjny – aktualnie obowiązujący regulamin dotyczący zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków przyjęty zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017.328 t.j. z dnia 2017.02.23).
5. Taryfy – zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania, sporządzone zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017.328 t.j. z dnia 2017.02.23) oraz rozporządzeniem Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U.2017.1701 t.j. z dnia 2017.09.06).
6. Cennik – zatwierdzany uchwałą zarządu Wałbrzyskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. cennik usług pozostałych, nie ujętych w taryfach.
7. Umowa – umowa na podstawie, której przedsiębiorstwo zobowiązane jest do świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych przewidzianych w taryfach, bądź do świadczenia usług pozostałych przewidzianych w cenniku, zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
8. Usługi wodociągowo-kanalizacyjne – będące przedmiotem działalności podstawowej usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczone zgodnie z regulaminem wod-kan, taryfą a także obowiązującymi przepisami.
9. Usługi pozostałe – usługi pozostałe, nie ujęte w taryfach.
10. Strona internetowa – strona internetowa przedsiębiorstwa dostępna pod adresem [www.wpwik.pl](http://www.wpwik.pl).



## ROZDZIAŁ 2

### I. Główne cechy świadczenia (przedmiot świadczenia oraz sposób porozumiewania się z konsumentem)

1. Przedmiotem usług świadczonych w ramach prowadzonej działalności podstawowej przedsiębiorstwa są usługi wodociągowo-kanalizacyjne oraz będące poza działalnością podstawową usługi pozostałe.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod wymaganym ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia wymaganą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
3. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi odbiorcy usług, szczególnie w zakresie:
  - a) niezwłocznego powiadomienia o przerwach w dostawie wody i odbiorze ścieków i miejscach zastępczego poboru wody,
  - b) szybkiego reagowania na reklamacje np. dotyczące jakości i parametrów wody, nieprawidłowości w rozliczeniach za dostawę wody i odbiór ścieków.
4. Przedsiębiorstwo porozumiewa się z odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu, telefonu. W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, przedsiębiorstwo kontaktuje się z odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

### II. Dane identyfikujące przedsiębiorstwo

Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., NIP: 886-26-49-062, REGON: 891404575, KRS: 0000097537 Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Kapitał zakładowy: 96 657 500,00 zł.

### III. Dane tele-adresowe przedsiębiorstwa

1. Adres: al. Wyzwolenia 39, 58-300 Wałbrzych.
2. Poczta elektroniczna: sekretariat@wpwik.pl
3. Telefon: 74-64-88-100
4. Fax: 74-666-59-60

### IV. Adres do złożenia reklamacji

Dodatkowe adresy, oprócz wskazanych w punkcie III, na które można składać reklamacje to: [cok@wpwik.pl](mailto:cok@wpwik.pl) oraz [cok@wzwik.pl](mailto:cok@wzwik.pl).

### V. Łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług

1. Ceny usług wodociągowo-kanalizacyjnych określone są w taryfach. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.
2. Ceny usług pozostałych określone są w cenniku.
3. Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie taryfy oraz cennik:
  - w formie pisemnej w siedzibie przedsiębiorstwa,
  - w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy,
  - w formie elektronicznej na stronie internetowej.

### VI. Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy

Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy nie są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z danego środka porozumiewania się.

### VII. Sposób i termin zapłaty

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług wodociągowo-kanalizacyjnych otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu lub, w sytuacji kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, nie później niż 14 dni od końca okresu obrachunkowego.
3. Faktura dla odbiorcy usług pozostałych wystawiana jest po sporządzeniu obmiaru robót dla prac wymienionych w punktach 1-4 cennika, tj.:
  - usługi wodomierzowe,

- usługi wodociągowe,
- usługi kanalizacyjne,
- usługi transportowe i sprzętowe

lub niezwłocznie po zrealizowaniu usług, o których mowa w punkcie 5 cennika (usługi pozostałe).

4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia (usługi wodociągowo-kanalizacyjne) lub wystawienia (usługi pozostałe).
5. Opóźnienia w zapłacie uprawniają przedsiębiorstwo do naliczania odsetek w wysokości ustawowej.
4. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
6. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług - zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za zrealizowaną usługę zgodnie z zawartą umową, w terminie określonym na fakturze. Koszty związane z zapłatą za wykonaną usługę, ponosi odbiorca usług, decydując o formie dokonania płatności (gotówka w kasie przedsiębiorstwa, przelew bankowy, przekaz pocztowy).

## **VIII. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji**

### **A. Sposób i termin spełnienia świadczenia**

1. Spełnienie świadczenia przez przedsiębiorstwo na rzecz odbiorcy usług będzie następować zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie.
2. Odbiorca usług ma prawo żądać spełnienia świadczenia przed upływem czasu przewidzianego na odstąpienie od umowy, jednak w tym celu powinien złożyć wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie na trwałym nośniku (załącznik nr 1 do regulaminu).

### **B. Procedura rozpatrywania reklamacji**

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez przedsiębiorstwo, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
4. W przypadku wniosku odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar. W takim przypadku, zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Sprawy reklamacji załatwiane są w siedzibie przedsiębiorstwa, w Centrum Obsługi Klienta, al. Wyzwolenia 37, 58-300 Wałbrzych.

## **IX. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy**

1. Szczegóły określa załącznik nr 2 do regulaminu.
2. Wzór formularza odstąpienia od umowy zawiera załącznik nr 3 do regulaminu.

## **X. Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy**

Szczegóły określa załącznik nr 2 do regulaminu.

## **XI. Obowiązek zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorstwo kosztów**

Szczegóły określa załącznik nr 2 do regulaminu.



## **XII. Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy**

Szczegóły określa załącznik nr 4 do regulaminu.

## **XIII. Obowiązek przedsiębiorstwa dostarczenia rzeczy bez wad**

Zgodnie z regulaminem wodociągowo-kanalizacyjnym przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać swoje produkty bez wad. Szczególnie przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi:

- 1) dostawę wody przez sieć wodociągową o minimalnym ciśnieniu w przyłączy wodociągowym przy wodomierzu głównym wynoszącym 0,2 mpa (plus nadwyżka wynikająca z najdalej i najwyżej położonego hydrantu przeciwpożarowego w budynkach o niewielkiej wysokości, jeśli wymagana jest w nich instalacja przeciwpożarowa),
- 2) dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi (spełniającej warunki określone w rozporządzeniu ministra zdrowia, uściślone przez właściwy organ inspekcji sanitarnej),
- 3) okresową legalizację wodomierzy głównych na własny koszt, a wodomierzy (wewnętrznych, własnych, dodatkowych) na koszt odbiorcy,
- 4) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci wodociągowej,
- 5) w przypadku przerw w dostawie wody uruchamianie zastępczych punktów poboru wody.

## **XIV. Treść gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji.**

Patrz punkt VIII litera B.

## **XV. Kodeks Dobrych Praktyk**

Nie dotyczy przedsiębiorstwa (nie istnieje Kodeks Dobrych Praktyk dla branży wodociągowo-kanalizacyjnej).

## **XVI. Czas trwania umowy, sposoby i przesłanki jej wypowiedzenia**

### **A. Czas trwania umowy**

1. Umowy na usługi wodociągowo-kanalizacyjne są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na usługi wodociągowo-kanalizacyjne na czas określony:
  - a) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony,
  - b) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
3. Umowy na usługi pozostałe są zawierane na czas nieokreślony lub określony. Czas trwania umowy określają strony, stosownie do poczynionych między sobą uzgodnień.
4. Umowa zawarta na czas określony wygasa z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.
5. Umowa wygasa również, w przypadku:
  - a) śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
  - b) utraty przez odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości,
  - c) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub postępowania likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą,
  - d) utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

### **B. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy**

1. Umowa może być rozwiązana przez stronę umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.
2. Rozwiązanie przez odbiorcę usług umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym.
3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

**XVII. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta**

Nie dotyczy przedsiębiorstwa (patrz punkt XVI).

**XVIII. Kaucje i gwarancje finansowe**

Przedsiębiorstwo nie wymaga od odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych w związku z zawarciem i realizacją umowy

**XIX. Funkcjonalność treści cyfrowych oraz techniczne środki ich ochrony**

Nie dotyczy przedsiębiorstwa (dotyczy sprzedaży treści cyfrowych).

**XX. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem**

Nie dotyczy przedsiębiorstwa (dotyczy sprzedaży treści cyfrowych).

**XXI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji, dochodzenie roszczeń**

Odbiorcy przysługuje prawo do skorzystania z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183<sup>1</sup>– 183<sup>15</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

## ROZDZIAŁ 3

### Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od postanowień niniejszego regulaminu nie ogranicza się uprawnień odbiorcy usług, jakie przysługują mu na podstawie odrębnych przepisów.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego regulaminu będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.
4. Załączniki do regulaminu:
  - Załącznik nr 1. Formularz spełnienia świadczenia przed upływem czasu przewidzianego na odstąpienie od umowy
  - Załącznik nr 2. Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy
  - Załącznik nr 3. Formularz odstąpienia od umowy
  - Załącznik nr 4. Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy







## INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

### Prawo odstąpienia od umowy

1. Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia [1]
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas [2] o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).
4. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. [3]
5. 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

6. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. [4]
7. [5]
8. [6]

### Instrukcja wypełnienia:

[1] Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:

- w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: "zawarcia umowy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą): "w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno: "w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub w częściach: "w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.";
- w przypadku umów o regularne dostarczanie rzeczy przez czas oznaczony: "w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszej z rzeczy.".

[2] Proszę wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail.

[3] Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: "Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [proszę wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną)."

[4] W przypadku umów zobowiązujących do przeniesienia własności rzeczy, w których nie zaproponowali Państwo, że odbiorą rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wpisać, co następuje: "Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej."

[5] Jeżeli konsument otrzymał rzeczy w związku z umową:

- a) proszę wpisać:
  - "Odbierzemy rzecz"; lub
  - "Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz lub ... [proszę tutaj wpisać nazwę i pełny adres pocztowy, w przypadku gdy ma to zastosowanie, osoby upoważnionej przez Państwa do odbioru rzeczy], niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.";

b) proszę wpisać:

- "Ponosimy koszty zwrotu rzeczy.";
- "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.";
- Jeżeli w przypadku umowy zawieranej na odległość nie oferują Państwo ponoszenia kosztów zwrotu rzeczy, a rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą: "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy: ... PLN [proszę wpisać kwotę]"; lub jeżeli nie można, rozsądnie oceniając, wcześniej obliczyć kosztów zwrotu rzeczy: "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... PLN [proszę wpisać kwotę]."; lub
- Jeżeli, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą, a dostarczono ją do miejsca zamieszkania konsumenta w chwili zawarcia umowy: "Odbioru rzeczy dokonamy na nasz koszt"; oraz

c) proszę wpisać: "Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy."

[6] W przypadku umów dotyczących świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania energii cieplnej, proszę wpisać, co następuje: "Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody/gazu/energii elektrycznej/energii cieplnej [niepotrzebne skreślić] przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy."



**Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo  
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.  
Al. Wyzwolenia 39  
58-300 Wałbrzych**

e-mail: sekretariat@wpwik.pl

fax: 74-666-59-60

## FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od / My niniejszym informujemy o naszym odstąpieniu od<sup>(\*)</sup>:

umowy sprzedaży następujących rzeczy / umowy dostawy następujących rzeczy / umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy / o świadczenie następującej usługi: .....

.....  
.....  
.....

Data zawarcia umowy / odbioru<sup>(\*)</sup>: .....

Imię i nazwisko konsumenta (-ów): .....

Adres konsumenta (-ów): .....

.....  
Data

.....  
Podpis konsumenta (-ów)

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.



## WYJĄTKI OD PRAWA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.