

**Ogólne warunki umowy
o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych
Miejskich Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koszalinie
zatwierdzone uchwałą Zarządu Spółki
Nr 10/2017 z dnia 29 grudnia 2017r.**

Rozdział I. Definicje.

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Dostawca** – Miejskie Wodociągi i Kanalizacja Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Koszalinie przy ul. Wojska Polskiego 14, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000031299, akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym w Koszalinie, IX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 669-050-14-95.
 - 2) **Przyłącze kanalizacyjne** – przyłącze kanalizacji deszczowej służące do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych.
 - 3) **Odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Dostawcę z zakresu odprowadzania wód opadowych i roztopowych na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Dostawcą.
 - 4) **Umowa** – umowa o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych zawarta pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą usług.
 - 5) **Ogólne Warunki [„OWU”]** – Niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy, przedkładany Odbiorcy usług przed zawarciem Umowy w celu umożliwienia mu indywidualnego zapoznania się z nim.
 - 6) **Wody opadowe i roztopowe** - wody będące skutkiem opadów atmosferycznych
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Rozdział II. Podstawy prawne działalności Dostawcy.

§ 2.

Dostawca prowadzi na terenie Gminy Miasto Koszalin działalność w zakresie odprowadzania wód opadowych i roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych na podstawie ważnych pozwoleń wodnoprawnych.

Rozdział III. Ilość i jakość świadczonych usług oraz warunki ich świadczenia.

§ 3.

1. Dostawca oświadcza, że na warunkach określonych w Umowie oraz Ogólnych Warunkach zapewnia odprowadzanie wód opadowych i roztopowych z nieruchomości, o której mowa w Umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług.
2. Dostawca zobowiązuje się odbierać wody opadowe i roztopowe w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z dotrzymaniem przez Odbiorcę usług właściwej jakości wód odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz utrzymaniem przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, w tym usuwania jego awarii.
3. Dostawca zobowiązuje się odbierać wody opadowe i roztopowe, odprowadzane do sieci miejskiej przyłączem Odbiorcy usług lub bezpośrednio do sieci miejskiej.

§ 4.

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzanie wód opadowych, roztopowych i drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
2. Dostawca jest uprawniony do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych wód opadowych i roztopowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ich do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział IV. Warunki usuwania awarii przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług.

§ 5.

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia Dostawcy o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza Odbiorcy usług powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez Dostawcę,
 - 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Dostawcę lub osoby trzecie,
 - 3) zagrożenie dla środowiska,Dostawca jest uprawniony do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.

3. Odbiorca usług może zlecić Dostawcy usunięcie awarii przyłącza wód opadowych i roztopowych znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem, podawanym do wiadomości Odbiorcy usług przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą usług a Dostawcą. Odbiorca usług zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez Dostawcę, nie krótszym niż 14 dni od jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez Odbiorcę usług obowiązku usunięcia awarii w terminie 48 godzin od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 1 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia Dostawcy na zasadach określonych w ust. 3, Dostawca jest uprawniony do samodzielnego usunięcia awarii przyłącza, po uprzednim powiadomieniu Odbiorcy usług o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami usunięcia awarii Dostawca obciąża Odbiorcę usług.

Rozdział V. Tryb i terminy rozliczeń za świadczone usługi.

§ 6.

1. Rozliczenia za usługi odprowadzania wód opadowych i roztopowych następują na podstawie stawek określonych w Cenniku opłat, przy uwzględnieniu ustalonej w Umowie ilości odprowadzonych wód opadowych i roztopowych.
2. Okres rozliczeniowy stosowany przez Dostawcę jest jednomiesięczny lub dwumiesięczny.
3. Zmiana cennika następuje w sposób określony w Umowie.
4. Ilość odprowadzonych wód opadowych i roztopowych ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego w obrębie nieruchomości, ilość tę Strony określają w Umowie, przy uwzględnieniu średniorocznej wielkości opadów atmosferycznych dla rejonu miasta Koszalina, obliczoną na podstawie danych pochodzących z Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej za okres kolejnych 10 lat, podzieloną przez 12 miesięcy.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych wód jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych wód opadowych i roztopowych w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniej ilości odprowadzanych wód opadowych i roztopowych w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu wód opadowych i roztopowych w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.
6. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku (budynków) wielolokalowego, a nie zostały zawarte odrębne umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych z osobami korzystającymi z lokali, właściciel lub zarządca takiego budynku jest obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług z korzystającymi z lokali we własnym zakresie.
7. W przypadku rozliczeń z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), w którym Dostawca zawarł również odrębne umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych z niektórymi osobami korzystającymi z lokali, Dostawca obciąża należnościami za świadczone usługi właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych) na podstawie różnicy pomiędzy ilością wód opadowych i roztopowych ustalonych dla całej nieruchomości, a ilością wód opadowych i roztopowych ustalonych dla poszczególnych lokali.

§ 7.

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za odprowadzone wody opadowe i roztopowe na podstawie faktury VAT wystawionej przez Dostawcę, w terminie określonym w fakturze, nie krótszym niż 14 dni od jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty. Reklamacje w przedmiocie wysokości kwot określonych w fakturze Dostawca będzie rozpoznawał niezwłocznie, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, faktura będzie korygowana. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności Odbiorcy usług lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od złożenia wniosku w tej sprawie.
3. W przypadku zawarcia Umowy przez kilka osób ich odpowiedzialność względem Dostawcy jest solidarna.
4. Za opóźnienie w zapłacie należności, zgodnie z przepisami prawa, Odbiorca usług zostanie obciążony odsetkami ustawowymi za opóźnienie, a w przypadku Odbiorcy usług będącego przedsiębiorcą, odsetkami ustawowymi za opóźnienie w transakcjach handlowych.
5. Jeżeli Odbiorca usług posiada względem Dostawcy kilka długów z tytułu Umowy, w braku oświadczenia Odbiorcy usług o sposobie zaliczenia dokonanej wpłaty, wpłatę tę zalicza się przede wszystkim na poczet długu najwcześniejszym wymagalnego.

Rozdział VI. Prawa i obowiązki Stron Umowy.

§ 8.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odprowadzania w odpowiedniej ilości wód opadowych i roztopowych z miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z właściwymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 2) składania reklamacji zgodnie z § 14 Ogólnych Warunków,
- 3) wystąpienia do Dostawcy z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania urządzenia pomiarowego.

§ 9.

1. Dostawca ma prawo:
 - 1) zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych wód opadowych i roztopowych nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie wód opadowych i roztopowych, w szczególności bez zawarcia umowy, bądź przy celowo uszkodzonych albo pominiętych urządzeniach pomiarowych,
 - e) Odbiorca usług rażąco narusza warunki Umowy i nie zaprzestaje tych naruszeń pomimo wezwania Dostawcy.
 - 2) do sprawdzenia poprawności działania urządzenia pomiarowego przez własne służby lub niezależny zewnętrzny podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia.
2. Osoby reprezentujące Dostawcę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości oraz do obiektu budowlanego Odbiorcy usług, w celu:
 - 1) przeprowadzenia kontroli urządzeń pomiarowych, instalacji, przyłączy i urządzeń kanalizacji deszczowej posiadanych przez Odbiorcę,
 - 2) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Dostawcę,
 - 3) sprawdzenia ilości i jakości wód opadowych i roztopowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych przez Odbiorcę usług,
 - 4) zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w przypadkach określonych w § 9 ust. 1 pkt 1) OWU,
 - 5) usunięcia awarii przyłącza kanalizacyjnego.

§ 10.

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do:
 - 1) Utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji, przyłączy i urządzeń kanalizacyjnych i użytkowania ich zgodnie z przeznaczeniem,
 - 2) Niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego instalacji, przyłączy i urządzeń kanalizacyjnych należących do Dostawcy oraz użytkowania ich zgodnie z przeznaczeniem,
 - 3) Niedokonywania zabudowy ani trwałych nasadzeń nad instalacjami, przyłączeniami i urządzeniami kanalizacyjnymi,
 - 4) Natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o awarii instalacji i urządzeń będących w posiadaniu Odbiorcy usług.
 - 5) Niezwłocznego usunięcia awarii na przyłączy lub urządzeniu podczyszczającym będącym jego własnością lub w jego posiadaniu. Jeżeli Odbiorca usług nie przystąpi do usunięcia awarii w ciągu 24 godzin od jej wystąpienia, Dostawca może wstrzymać świadczenie usług, bądź usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę usług,
 - 6) Zapewnienia Dostawcy możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń i przyłączy posiadanych przez Dostawcę,
 - 7) Pokrycia kosztów napraw przyłącza kanalizacyjnego powstałych w wyniku niezabezpieczenia go przed działaniem warunków atmosferycznych albo uszkodzeń mechanicznych i awarii,
 - 8) Wprowadzania do kanalizacji wód opadowych i roztopowych o stanie i składzie niezagrażającym prawidłowej eksploatacji instalacji, sieci i innych urządzeń kanalizacyjnych, a w szczególności nie odprowadzania do urządzeń kanalizacji deszczowej:
 - a) Ścieków bytowych, komunalnych, przemysłowych i innych nie będących wodami opadowymi i roztopowymi,
 - b) Odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyń, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - c) Odpadów płynnych nie mieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i emulsji, mieszanin cementowych i wapiennych,
 - d) Substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu;
 - e) Substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanów oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
 - f) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojownicy, obornika, ścieków z kiszzonek,
 - g) nie zdezynfekowanych ścieków ze szpitali i sanatoriów oraz zakładów weterynaryjnych,
 - h) innych substancji, które z racji swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne Dostawcy, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego.
 - i) Wód opadowych lub roztopowych o przekraczających następujące parametry: 100 mg/l zawiesin ogólnych oraz 15 mg/l węglowodorów ropopochodnych.
 - 10) zawiadomienia Dostawcy na piśmie o wszystkich zmianach, które mają wpływ na zakres i sposób wykonywania Umowy,
 - 11) naprawy i legalizacji urządzenia pomiarowego, zapewniając jednocześnie sprawność tego urządzenia,
2. Do obowiązków Odbiorcy usług należy ponadto:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie Dostawcy o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,

- 2) instalowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających wody opadowe i roztopowe i prawidłowa eksploatacja tych urządzeń,
- 3) umożliwienie Dostawcy dostępu w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości wód opadowych i roztopowych wprowadzanych do urządzeń Dostawcy, oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania będących własnością lub znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,

§ 11.

1. Dostawca zapewnia zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania wód opadowych i roztopowych w wymaganej ilości, w sposób ciągły i niezawodny.
2. Dostawca zobowiązany jest do:
 - 1) odbierania w sposób ciągły wód opadowych i roztopowych określonych w Umowie w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
 - 2) utrzymania w należytych stanie technicznym urządzeń kanalizacyjnych służących świadczeniu usług na rzecz Odbiorcy usług,
 - 3) usuwania awarii urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
 - 4) odpłatnego usuwania awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5 Ogólnych Warunków,
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za ograniczenie odbioru wód opadowych i roztopowych spowodowane:
 - 1) działaniem siły wyższej,
 - 2) wyłączną winą Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Dostawca nie ponosi odpowiedzialności,
 - 3) niezawinioną przez Dostawcę awarią na czas niezbędny do wykonania prac w celu jej usunięcia,
 - 4) planowanymi przerwami, po uprzednim zawiadomieniu Odbiorcy, związanymi z wykonaniem prac konserwacyjno-remontowych urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) koniecznością przeprowadzania niezbędnych napraw urządzeń kanalizacyjnych.
4. Dostawca nie zapewnia odprowadzania wód opadowych i roztopowych w ramach Umowy, jeżeli ilość wód opadowych i roztopowych będzie istotnie odbiegać od średnich wieloletnich ilości z powodu np. wystąpienia tzw. deszczu nawalnego, gwałtownych roztopów przy dużych ilościach nieusuniętego śniegu, zakłócenia stosunków wodnych.
5. W razie wystąpienia przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, Dostawca niezwłocznie powiadomi Odbiorcę w sposób zwyczajowo przyjęty o czasie przerwy w odbiorze wód opadowych i roztopowych.

Rozdział VII. Odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków Umowy.

§ 12.

1. Dostawca zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Dostawca odpowiedzialności nie ponosi.
2. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za wody opadowe i roztopowe niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy na skutek okoliczności, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność, proporcjonalnie do czasu i stopnia obniżenia jakości świadczonej usługi.
3. W przypadku stwierdzenia wystąpienia awarii Odbiorca usług powinien:
 - 1) niezwłocznie zgłosić awarię pod numer telefonu 994 – czynny całą dobę.
 - 2) niezwłocznie podjąć działania w kierunku lokalizacji i usunięcia awarii celem minimalizacji strat.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień Odbiorcy usług do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności. gdy Dostawca odpowiada na zasadzie ryzyka.
5. Dostawca może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy i Ogólnych Warunków przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:
 - 1) stwierdzenia nielegalnego odprowadzania wód opadowych i roztopowych,
 - 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru urządzeń kanalizacyjnych powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy usług określonych w Umowie i Ogólnych Warunkach,
 - 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań urządzenia pomiarowego, powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych.

Rozdział VIII. Warunki i tryb rozwiązania Umowy.

§ 13.

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonanym w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Dostawcy lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób, przy czym:
 - 1) termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - 2) po upływie terminu wypowiedzenia Umowy Dostawca uprawniony jest wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, poprzez zastosowanie środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług, o ile w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Dostawcą.
2. Dostawca może rozwiązać Umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.

Rozdział IX. Reklamacje.

§ 14.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania Dostawcy reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się, aby reklamacja zawierała co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer Umowy,
 - 5) podpis Odbiorcy usług.
3. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w sytuacji wymagającej weryfikacji technicznej okoliczności reklamacji, Dostawca uprawniony jest do przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji do 30 dni.
4. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - 1) nazwę Dostawcy,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca powiadamia Odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział X. Postanowienia końcowe.

§ 15.

1. Podane przez Odbiorcę usług dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w celu podjęcia niezbędnych działań związanych z wykonywaniem Umowy oraz w celach statystycznych, na co Odbiorca usług wyraża zgodę. Administratorem danych osobowych Odbiorcy usług jest Dostawca. Odbiorcy usług przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji Umowy.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest niezwłocznie poinformować na piśmie Dostawcę o zmianie adresu do korespondencji. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku korespondencję wysłaną na dotychczasowy adres Odbiorcy usług uważa się za skutecznie doręczoną.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Ogólnych Warunkach stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Dostawca na swojej stronie internetowej: www.mwik.koszalin.pl zamieszcza:
 - a) Ogólne Warunki Umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych [„OWU”],
 - b) Cennik usług wraz z treścią uchwały Zarządu w przedmiocie jego wprowadzenia lub zmiany.