INFORMACJA KONSUMENCKA

1. Dostawca usługi – dane identyfikacyjne

Firma BEST-EKO Sp. z o.o. Ul. Gwarków 1
44-240 Żory
zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Gliwicach pod nr KRS 0000121322,
NIP 6511402033, REGON 273171164

2. Główne cechy świadczenia oraz sposób porozumiewanie się z konsumentem

Podstawowym przedmiotem świadczenia usług przez BEST-EKO Sp. z o.o. jest odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy BEST-EKO Sp. z o.o. i odbiorcą usług.
BEST-EKO Sp. z o.o. i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:
W dniach i w godzinach pracy Przedsiębiorstwa, w siedzibie BEST-EKO Sp. z o.o. w Rybniku bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem telefonów oraz poczty elektronicznej;
W miejscu odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu i miejsca spotkania z przedstawicielem Przedsiębiorstwa;
W sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej – listownie, za pośrednictwem poczty,
Dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Obsługi Oczyszczalni w siedzibie BEST-EKO Sp. z o.o. pod numerem telefonu 32 4254650.
Godziny pracy przedsiębiorstwa – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 -16.00

3. Adres dla potrzeb składania reklamacji:
   pisemnie: ul. Gwarków 1 44-240 Żory
   mailowo: biuro@best-eko.pl
4. Łączna cena lub wynagrodzenie

Rozliczenia za usługi świadczone przez BEST-EKO Sp. z o.o. następują na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat ilości odprowadzonych ścieków. Aktualne taryfy dostępne są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta. Ilość odprowadzanych ścieków będzie ustalana jako równa ilości pobranej wody lub na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

5. Sposób i termin zapłaty

Przedsiębiorstwo za usługi świadczone wystawia faktury, a Odbiorca usług dokonuje zapłaty za odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

6. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji:

Odprowadzanie ścieków od Odbiorcy usług następuje po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza – w przypadku nowego przyłącza lub sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza już istniejącego oraz podpisaniu umowy na odprowadzenie ścieków.
Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy.

Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej (dopuszcza się składanie reklamacji również na email), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od złożenia reklamacji.
W celu sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego Odbiorca składa wniosek w Przedsiębiorstwie Wodociągowym, który jest właścicielem wodomierza.
W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, Odbiorca usług ponosi koszty sprawdzenia.
Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
W przypadku nadpłaty zalicza się je na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

7. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy – informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:

Odbiorca usług ma prawo w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Odbiorca usług może odstąpić od umowy, składając Dostawcy usługi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku, gdy Odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie rozpoczęcia świadczenia przez Dostawcę usługi przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Dostawcę usługi na jego rzecz do chwili odstąpienia od Umowy.

8. Obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad

BEST-EKO Sp. z o.o.

9. Odpowiedzialność za jakość świadczenia:

BEST – EKO Sp. z o.o. jest zobowiązane dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku odbioru ścieków – w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie.
Przedsiębiorstwo BEST-EKO Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

10. Czas trwania umowy: Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
11. Treść usług posprzedażnych i gwarancji: nie dotyczy.
12. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy:

Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź na mocy porozumienia stron.
Po rozwiązaniu umowy BEST-EKO Sp. z o.o. zamyka przyłącze kanalizacyjne.

13. Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument: Nie dotyczy.
14. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy: Nie dotyczy.
15. Kodeks dobrych praktyk: Nie dotyczy.

16. Kaucja lub inne gwarancje finansowe - informacje kierowane tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość: Nie dotyczy.
17. Funkcjonalność treści cyfrowych: Nie dotyczy.
18. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowanie: Nie dotyczy.

KLAUZULA INFORMACYJNA – POUCZENIE

BEST-EKO Sp. z o.o. informuje, że w przypadku odmowy zawarcia umowy o odprowadzanie ścieków wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach.

……
(miejscowość i data)

……
(podpis wnioskodawcy)