



Odder Vandværk A.m.b.a.

## Klagevejledning

Hvis du er utilfreds med en afgørelse, du har fået fra Odder Vandværk A.m.b.a., kan du klage over den. Du kan sende klagen til:

Odder Vandværk A.m.b.a.  
Skovdalsvej 8  
8300 Odder  
[www.ofsis.dk](http://www.ofsis.dk)  
[info@ofsis.dk](mailto:info@ofsis.dk)  
Tlf.: 8656 1020

Fristen for at klage til Odder Vandværk er 2 måneder fra modtagelsen af afgørelsen.

Odder Vandværk A.m.b.a. vil give dig svar på din klage inden for en periode på maks. 6 uger. Du vil modtage afgørelsen med brev eller via e-mail.

Hvis du ikke har fået medhold i din klage eller kun har fået delvist medhold i din klage til Odder Vandværk A.m.b.a., har du mulighed for at få klagen behandlet i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

### **Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerklagenævnet**

Du kan klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, klageadgangen er fastsat i forbrugerklagelovens kapitel 5 om mediation\*. Indsender du en klage, er omkostningen fastsat til kr. 100 og tilbagebetales ikke. Er der ikke fundet en løsning ved mediation, kan der klages til Forbrugerklagenævnet. Dette koster kr. 400 og tilbagebetales, hvis du får medhold. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fastsætte beløbsmæssige over- og undergrænser m.v. for størrelsen på det omtvistede beløb, som betingelser for indbringelse af klager. Læs mere herom på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
[www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)  
[kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)  
Tlf.: 4171 5000

På hjemmesiden [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) kan du indgive en klage online.

Der er ingen klagefrist, men du bør dog ikke vente for længe med at sende klagen til Konkurrence- og forbrugerstyrelsen.

### **Har du bopæl i et andet EU-land**

EU-kommissionens online-klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her:

<http://ec.europa.eu/odr>.

Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: [info@ofsis.dk](mailto:info@ofsis.dk).

\* Mediation er en løsningsproces, hvor forbrugeren og virksomheden selv prøver at finde en løsning, som begge parter kan være tilfredse med.

### **Datatilsynet**

Odder Vandværk behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Odder Vandværks privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside [www.ofsis.dk](http://www.ofsis.dk), og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. [info@ofsis.dk](mailto:info@ofsis.dk)

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).