TISKOVÁ ZPRÁVA

Zákaznická centra SmVaK Ostrava s upravenou otevírací dobou

V důsledku epidemiologické situace mají zákaznická centra od 12. října do odvolání novou otevírací dobu pro osobní kontakt se zákazníky. Návštěvu je nadále nutné si rezervovat v online formuláři

Ostrava, 9. 10. 2020 – Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava se rozhodly s ohledem na současný nouzový stav a nová opatření oznámená ze strany Vlády ČR upravit provoz zákaznických center v Ostravě – Mariánských Horách, Karviné, Novém Jičíně, Opavě a Frýdku-Místku pro osobní kontakt s veřejnostní. Obchodní místa v Havířově, Třinci, Českém Těšíně, Bohumíně, Orlové a Vítkově zůstávají prozatím do odvolání pro osobní kontakt s veřejností uzavřena.
Vodárenská společnost nadále preferuje pro vyřizování požadavků odběratelů nástroje nevyžadující fyzický kontakt se zaměstnanci SmVaK Ostrava.

Návštěva je nadále možná pouze po předchozí rezervaci termínu prostřednictvím online nástroje na internetových stránkách www.smvak.cz v sekci Zákazníci. Bez předchozí rezervace termínu nebude návštěva umožněna.
To platí také pro oddělení vyjadřování, které bude pro veřejnost otevřeno ve stejnou dobu jako zákaznická centra.
Přísně vyžadováno je dodržování ochrany dýchacích cest zákazníků rouškami, nebo šátky, respektování dvoumetrových rozestupů nebo zákaz kumulace více osob v zákaznickém centru.

Provozní doba zákaznických center a oddělení vyjadřování SmVaK Ostrava pro veřejnost:

Pondělí	9:00 - 12:00	13:00 - 17:00
Středa	9:00 - 12:00	13:00 - 17:00

Při návštěvě zákaznických center a oddělení vyjadřování je nezbytné dodržovat tato pravidla:

- Vstup je umožněn pouze osobám se zakrytými dýchacími cestami (rouška, šátek nebo jiná ochrana úst a nosu),
- Do kanceláře zákaznického centra je možné vstupovat pouze jednotlivě a na vyzvání zaměstnankyň SmVaK Ostrava,
- Při pohybu v čekacích prostorech zákaznického centra je nezbytné dodržovat rozestupy minimálně dva metry, jak určuje příslušné značení.

„Zákaznická centra jsou vybavena jednorázovými psacími potřebami pro zákazníky, kteří je mohou v případě potřeby využít, stejně jako přípravky pro dezinfekci rukou a jednorázové rukavice. Nadále upřednostňujeme v zájmu ochrany zákazníků i zaměstnanců vyřizování záležitostí neosobní formou – emailem na adresách smvak@smvak.cz nebo zakaznickesluzby@smvak.cz, prostřednictvím bezplatné zákaznické linky 800 292 400 a využitím bezhotovostní platby. Zvažte proto, prosím, zda je Vaše návštěva zákaznického centra nezbytná,“ říká ekonomická ředitelka SmVaK Ostrava Halina Studničková.

Jak mohou lidé komunikovat se společností SmVaK Ostrava a vyřizovat své požadavky bez nutnosti osobního kontaktu:

- **Bezplatná zákaznická linka** 800 292 400 je v provozu v pracovní dny od 7:30 do 20:00. Linka byla technicky a personálně posílena, aby byly bez problémů plněny požadavky zákazníků. Bezplatná poruchová linka 800 292 300 zůstává v provozu non stop.

- **Speciální emailová schránka** zakaznickesluzby@smvak.cz, kam se mohou lidé obracet se svými požadavky. Dále zůstává v provozu také emailová schránka smvak@smvak.cz.

- **Služby** vodárenské společnosti lze dále objednávat přes **aplikaci** nabidkasluzeb.smvak.cz.

- **Důležité formuláře a dokumenty** jsou pro zákazníky připraveny ke stažení na internetových stránkách www.smvak.cz, sekce *Zákazníci*, podsložka *Dokumenty ke stažení*.

- **Oddělení vyjadřování** - Lidé mohou nahlásit požadavek prostřednictvím internetových stránek vyjadrovani.smvak.cz, nebo přes bezplatnou zákaznickou linku 800 292 400. Rovněž žádosti o vyjádření k existenci sítí, k možnostem napojení na vodovodní nebo kanalizační řad nebo odsouhlasení projektové dokumentace mohou lidé podat elektronicky přes internetové stránky www.smvak.cz bez fyzického kontaktu a návštěvy zákaznického centra.

Kontakt:

Mgr. Marek Síbrt, manažer vnějších vztahů/mluvčí
Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.
28. října 1235/169, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava.
Telefon: 725 500 509
E-mail marek.sibrt@smvak.cz
www.smvak.cz