

Voda+

Závazky kvality
poskytovaných služeb



Naším posláním je...



...zaručit Vám služby, které budou stejně kvalitní jako dodávaná voda.

Základním úkolem vyplývajícím z náplně naší práce je poskytovat a garantovat vynikající kvalitu dodávané vody v rámci hygienických požadavků a norem na ochranu životního prostředí.

Naší povinností je však nabídnout Vám mnohem více. Chceme zcela vyhovět Vaším požadavkům a ulehčit Vám každodenní život, proto se nyní zaručujeme i za kvalitu poskytovaných služeb. Naším cílem je, aby tato kvalita byla nezpochybnitelná: chceme Vám být neustále k dispozici, co nejlépe Vás informovat a dát Vám najevo svou solidaritu.

S potěšením Vás nyní seznamujeme s našimi závazky zákaznických služeb a věříme, že budou dalším krokem k posílení Vaší důvěry, kterou považujeme za základní kámen naší spolupráce.



Vaše potřeby, naše závazky

Dostupnost, inovace, solidarita...

Každý den se snažíme zlepšovat kvalitu našich služeb.



Stále dostupnější a efektivnější služby

Být k Vaším službám pro nás především znamená být Vám k dispozici v době, která Vám nejlépe vyhovuje. Pro zjednodušení Vašeho každodenního života se zavazujeme poskytovat Vám služby prostřednictvím pohotových a kompetentních zaměstnanců.



Stále přehlednější a užitečnější informace

Být k Vaším službám znamená rovněž poskytovat Vám jednoduché a srozumitelné informace. Zavazujeme se zodpovědět veškeré Vaše dotazy a upozornit Vás na poruchu nebo havárii, abyste mohli používat vodu s veškerou důvěrou.



Stále solidárnější přístup

Být k Vaším službám konečně znamená stát při Vás a pomáhat Vám za všech okolností. Naším závazkem je nejen solidarita se zákazníky v obtížné životní situaci, ale zavazujeme se také usilovat, společně s našimi zákazníky, o správné hospodaření s vodou a respektování životního prostředí.



Stále dostupnější a efektivnější služby

Uzavření smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod. Všechny záležitosti týkající se uzavření smlouvy s Vámi vyřídíme v zákaznických centrech, případně Vám zašleme příslušné dokumenty poštou. Vaše dotazy rádi zodpovíme po telefonu nebo emailem.

Zřízení Vaší přípojky jednoduše a rychle

- V případě, že je již na odběrném místě osazen vodoměr, bude zásobování vodou zahájeno nejpozději do konce následujícího pracovního dne* po uzavření smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod (nebo po přepisu stávajícího odběrného místa na nového odběratele).
- V případě, že je třeba vybudovat novou vodovodní nebo kanalizační přípojku, je Vám k dispozici v každém zákaznickém centru složka s informacemi o zřízení přípojky. **Cenovou nabídku prací Vám předložíme do 5 pracovních dnů** od přijetí veškeré projektové dokumentace. Jakmile schválíte cenovou nabídku a doručíte nám písemnou objednávku, zahájíme realizaci prací. Pokud si přejete být přítomni při provádění prací, **budou práce provedeny v dohodnutých dnech**. Pokud na své přítomnosti netrváte, budou práce provedeny **do 15 pracovních dnů (nebude-li dohodnut jiný termín) od získání všech potřebných povolení a předání staveniště**.

* Tímto termínem se rozumí „nejpozději do konce pracovního dne následujícího po dni, ve kterém došlo k uzavření smlouvy“.

V případě nedodržení uvedených lhůt Vám doručíme věcný dar.

Složka nového zákazníka

Při uzavření smlouvy obdržíte „složku nového zákazníka“. Kromě smlouvy v ní naleznete informace o kvalitě a ceně vody, odkanalizování a o dalších poskytovaných službách.

Váš čas je vzácný a my to víme

Maximálně 2 hodiny

- **To je časové rozmezí, ve kterém jsou sjednávány individuální schůzky.** Vyžaduje-li zásah Vaši přítomnost, domluvíme se s Vámi na čase návštěvy a tento čas přesně dodržíme. V případě, že nebudeme moci dodržet domluvený termín z důvodu klimatických či dopravních podmínek, budeme Vás neprodleně informovat (viz Obecné podmínky uplatnění závazků) a nabídneme Vám novou schůzku.

Řídíme se Vaším časovým rozvrhem

- **Telefonní zákaznická linka je Vám k dispozici 24 hodin denně 7 dní v týdnu.** Prostřednictvím zákaznických center se na nás můžete obrátit od pondělí do pátku, můžete si také přímo objednat schůzku v zákaznickém centru na konkrétní hodinu.

Naléhavé případy řešíme neprodleně

- **Oznámení o naléhavých případech* přijímáme nepřetržitě 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. První reakce našich zaměstnanců na hlášení o havárii následuje nejpozději do 2 hodin.** Lhůtou na reakci rozumíme dobu, která uplyne mezi Vaším oznámením a naší reakcí, tj. diagnostikou situace na dálku nebo v případě nutnosti příjezdem zaměstnance na místo. Do této lhůty se nezahrnuje doba odstraňování poruchy.

1) **Za naléhavý případ považujeme:** přerušení dodávky vody (s výjimkou, kdy je zákazník v prodlení s placením vodného a stočného), poruchu na kanalizaci, únik vody způsobující škody na majetku, vodu neobvyklého vzhledu, zápachu a chuti nebo vysoký pokles tlaku.

V případě nedodržení uvedených lhůt Vám doručíme věcný dar.



Stále přehlednější a užitečnější informace

V případě přerušení dodávky vody budete včas informováni

- V případě plánovaného přerušení dodávky vody **budete informováni alespoň 15 dní předem, a to některým z následujících způsobů: vývěskami, dopisem nebo prostřednictvím médií (tisk, rozhlas).**
- Pokud jste zaregistrováni ke službě **SMS INFO**, obdržíte SMS o plánované odstávce vody či o mimořádné havárii.
- „Citliví“ zákazníci (nemocnice, domovy důchodců apod...) jsou informováni telefonicky, emailem, SMS zprávou, faxem, dopisem nebo osobně.
- Veškeré informace o plánovaných odstávkách vody nebo aktuálních haváriích naleznete na webových stránkách Vaší vodohospodářské společnosti. Smluvní zákazníci mohou získat konkrétní informace týkající se jejich odběrného místa po přihlášení do zákaznické sekce.



Spolehněte se na včasné informace zdarma přímo do Vašeho mobilu!

Pokud se registrujete k naší službě SMS INFO, budete dostávat zdarma informace o plánovaných odstávkách vody či haváriích vodovodního a kanalizačního potrubí, které by Vás mohly na delší dobu omezit v odběru pitné vody nebo v odkanalizování.

Postupně rozšíříme službu o informace o termínech odečtu nebo výměnách vodoměrů, upozornění na splatnost faktur za vodné a stočné apod.

Co je potřeba pro aktivaci této bezplatné služby?

1. Zaregistrujte se na www.voda-info.cz
2. Pokud z nějakého důvodu nemáte zrovna přístup na internet, můžete zaslat SMS ve tvaru **VEOLIA** na číslo **720 001 112**. Zavoláme Vám a Vaši registraci vyřídíme společně.
3. K registraci této služby můžete využít také operátora zákaznické linky na tel. čísle 840 111 111-112, který provede nutné kroky za Vás.



Vaše otázky budou zodpovězeny v co nejkratší době

V případě telefonického dotazu **na zákaznickou linku Vám odpovíme okamžitě**. Pokud nám zašlete dotaz ohledně vlastností vody, čištění odpadních vod nebo vyúčtování vodovodních a kanalizačních služeb **e-mailem**, zodpovíme jej **do konce následujícího pracovního dne***. Dotazy, které obdržíme **poštou**, vyrozumíme nejpozději do **osmi pracovních dní**.

- Pokud bude Váš dotaz vyžadovat komplexnější odpověď či odbornou rešerši, zašleme Vám v rámci výše uvedených lhůt odpověď s přesným termínem vyřízení Vašeho dotazu.

*Tímto termínem se rozumí „nejpozději do konce pracovního dne následujícího po dni, ve kterém došlo k přijetí e-mailu“.

**V případě nedodržení uvedených lhůt
Vám doručíme věcný dar.**



O našich výsledcích jste informováni ve vší transparentnosti

Naším cílem je lépe rozumět a splnit očekávání zákazníků, a tak každý rok provádíme průzkum spokojenosti zákazníků a seznamujeme Vás s jeho výsledky. Naší snahou je informovat Vás o opatřeních, která jsme přijali, a neustále tak zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb.



Stále solidárnější přístup

Informujeme Vás o nezvyklých výkyvech ve spotřebě vody

Abychom Vám pomohli odhalit nadměrnou spotřebu, anebo zjistili případné úniky vody, sledujeme při vystavování faktur **Vaši spotřebu vody a informujeme Vás o nezvyklých výkyvech, za který považujeme výkyv ve spotřebě nad 50 % a zároveň 50 m³.** O zjištěných nesrovnalostech Vás informujeme prostřednictvím upozornění na faktuře.

Správné návyky pro boj s plýtváním

Stačí několik drobných změn: používejte častěji sprchu než vanu, vybavte toaletu systémem dvojího splachování ... Hlavně však kontrolujte kohoutky: kapající kohoutek může způsobit ztrátu až 120 litrů vody za den, a zvýšit tak Vaši fakturu o 50 %.

Pravidelnou kontrolou spotřeby (stavu vodoměru) můžete předejít případným únikům vody. Pokud nám nahlásíte aktuální stav vodoměru na zákaznickou linku, my Vám okamžitě zjistíme Vaši spotřebu vody. Stejnou informaci získají smluvní zákazníci také na internetových stránkách své vodohospodářské společnosti, kde po přihlášení do zákaznické sekce mohou odeslat formulář s dotazem na spotřebu.

Pro více informací se obraťte na nejbližší zákaznické centrum nebo se inspirujte radami na snížení spotřeby, které najdete na www.veolia.cz.

V případě finančních obtíží nejste sami

Pokud se ocitnete v tíživé situaci a Vaše platební morálka je v souladu se smluvními podmínkami, navrhneme Vám individuální řešení dané situace. Jedním z řešení je i možnost odložení platby za vyúčtování.

Naši prioritou je učinit vše pro zachování dodávek vody, neboť voda je základní životní potřebou a nedokážeme se bez ní obejít.

Společně s Vámi se snažíme chránit vodní zdroje

Pořádáme vzdělávací a informační akce pro školy a širokou veřejnost, jejichž cílem je poradit a vysvětlit jak se správně chovat k životnímu prostředí a jak správně využívat vodní zdroje.

Pro Vaše děti dodáváme do škol pedagogické pomůcky:

- přenosné laboratoře,
- nástěnné výukové obrazy,
- vzdělávací filmy o vodárenském procesu,
- pracovní listy a další pomůcky,

které děti vedou k odpovědnému chování a seznamují je s touto drahocennou a životně důležitou surovinou.



Veškeré informace týkající se snižování Vaší spotřeby, údržby zařízení a zamezení znečištění odpadních vod jsou dostupné:

- na našich internetových stránkách,
- telefonicky na našich zákaznických linkách,
- osobně v zákaznických centrech,
- u příležitosti dnů otevřených dveří na úpravnách a čistírnách odpadních vod.

Informace o aktivitách pro děti, výchovně-vzdělávacích soutěžích a učebních pomůckách do škol naleznete na internetových stránkách Vaší vodohospodářské společnosti nebo na portále **www.veolia.cz**.

Působnost společnosti VEOLIA ČESKÁ REPUBLIKA, a.s.





Poznejte nás lépe

v několika číslech



VEOLIA ČESKÁ REPUBLIKA, a.s. je největší
vodohospodářskou společností v České republice.

.....



Zásobujeme 3,6 milionů obyvatel.

.....



Spolupracujeme s 1 048 partnery z řad měst a obcí.

.....



Našimi smluvními partnery je více než 25 průmyslových podniků.

Společnosti skupiny VEOLIA ČESKÁ REPUBLIKA, a.s., ve kterých můžete uplatnit závazky zákaznických služeb.

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

 zákaznické centrum: Dykova 3 • Praha 10
adresa: Ke Kable 971 • 102 00 Praha 10
zákaznická linka: 601 274 274
www.pvk.cz

1.SČV, a.s.

 Novohospodská 93
261 80 Příbram IX
zákaznická linka: 601 275 275
www.1scv.cz

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

 Přítkovská 1689 • 415 50 Teplice
zákaznická linka: 601 267 267
www.scvk.cz

Středočeské vodárny, a.s.

 U Vodojemu 3085 • 272 80 Kladno
zákaznická linka: 602 128 127
www.svas.cz

Královéhradecká provozní, a.s.

 Víta Nejedlého 893
500 03 Hradec Králové 3
zákaznická linka: 601 273 273
www.khp.cz

MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.

 Tovární 41 • 779 00 Olomouc
zákaznická linka: 601 276 276
www.smv.cz

Rádi Vás seznámíme s veškerými podrobnostmi a podmínkami garance
závazků zákaznických služeb. Kontaktovat nás můžete telefonicky,
prostřednictvím našich internetových stránek nebo dopisem.

Obecné podmínky uplatnění závazků zákaznických služeb:

1. Zákazník je oprávněn uplatnit nárok na věčný dar při nesplnění některého ze závazků zákaznických služeb výhradně v dobré víře a za běžných a spravedlivých podmínek.
2. Nárok na věčný dar nevznikne, pokud bylo nesplnění závazku způsobeno následujícími příčinami:
 - a. zásah vyšší moci nebo podobná událost; za vyšší moc se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala;
 - b. obtížné klimatické podmínky (mráz, záplavy, ...);
 - c. úmyslné poškození provozovaného či vlastního zařízení ze strany zákazníka nebo třetí osoby;
 - d. přerušení dodávky vody a odkanalizování z důvodu prodlení s úhradou provozovatelé;
 - e. přerušení dodávky vody a odkanalizování způsobené prováděním plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací.
3. Nárok zákazníka na věčný dar při nesplnění některého ze závazků zákaznických služeb se nevztahuje na případy, které vznikly před vstupem závazků zákaznických služeb v platnost (1. 10. 2009).
4. Nárok zákazníka na věčný dar při nesplnění některého ze závazků zákaznických služeb nevznikne, pokud jej zákazník uplatní později než 6 měsíců od porušení závazku.
5. Nárok zákazníka na věčný dar při nesplnění některého ze závazků zákaznických služeb dále nevznikne, pokud je zákazník v prodlení s placením vodného a stočného.