

## Zákaznická centra a obchodní místa SmVaK Ostrava do odvolání uzavřena

*Odběratelé mohou využít posílených služeb zákaznické linky, komunikovat s vodárenskou společností je možné prostřednictvím speciálních aplikací na [www.smvak.cz](http://www.smvak.cz) nebo emailu*

**Ostrava, 16. 3. 2020 – Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava se rozhodly z preventivních důvodů od 17. března omezit osobní kontakt svých zaměstnanců s veřejností. Z tohoto důvodu budou do odvolání uzavřena obchodní místa a zákaznická centra společnosti. Pro fyzický kontakt je uzavřeno také oddělení vyjadřování. Neprobíhá ani prodej vodárenského materiálu z centrálního skladu ve Frýdku-Místku. Vodárenská společnost má připraveny varianty, jak je možné vyřizovat své požadavky bez nutnosti navštěvovat její pracoviště.**

*„Z preventivních důvodů a s ohledem na nárůst počtu obyvatel České republiky s pozitivním nálezem na nový typ koronaviru jsme se rozhodli eliminovat riziko jeho šíření a uzavřít místa, kde se odběratelé nejčastěji setkávají s našimi zaměstnanci. I v těchto náročných dnech je pro nás prioritou, abychom co nejméně omezovali zákaznický komfort. Proto je k dispozici řada dalších možností, jak s námi mohou lidé komunikovat a vyřídit své záležitosti. Posílili jsme například činnost naší zákaznické linky a zřídili speciální emailovou schránku, jejímž prostřednictvím mohou lidé řešit své požadavky,“ říká generální ředitel SmVaK Ostrava Anatol Pšenička.*

### **Jak mohou lidé komunikovat se společností SmVaK Ostrava a vyřizovat své požadavky:**

- **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.
- Je zřízena **speciální emailová schránka** [zakaznickesluzby@smvak.cz](mailto:zakaznickesluzby@smvak.cz), kam se mohou lidé obracet se svými požadavky. V provozu bude od 17. března. Dále zůstává v provozu také emailová schránka [smvak@smvak.cz](mailto:smvak@smvak.cz).
- **Oddělení vyjadřování** bylo uzavřeno pro osobní kontakt s veřejností. Lidé mohou nahlásit požadavek prostřednictvím internetových stránek [vyjadrovani.smvak.cz](http://vyjadrovani.smvak.cz), nebo přes bezplatnou zákaznickou linku 800 292 400. Požadavky budou přeměrovány ze zákaznické linky k technikům oddělení vyjadřování, kteří budou do tří dnů kontaktovat zákazníka, s nímž příslušnou záležitost vyřeší.
- **Pokladna** v sídle společnosti v Ostravě – Mariánských Horách bude pro veřejnost **uzavřena**. Lidé mají možnost **realizovat platby bezhotovostním platebním stykem**.
- **Prodej vodárenského materiálu** v centrálním skladu ve Frýdku-Místku byl do odvolání **pozastaven**.
- **Služby** vodárenské společnosti lze dále objednávat přes **aplikaci** [nabidkasluzeb.smvak.cz](http://nabidkasluzeb.smvak.cz).
- **Důležité formuláře a dokumenty** jsou pro zákazníky připraveny ke stažení na internetových stránkách [www.smvak.cz](http://www.smvak.cz), sekce *Zákazníci*, podšločka *Dokumenty ke stažení*.

**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.sibr@smvak.cz](mailto:marek.sibr@smvak.cz)

[www.smvak.cz](http://www.smvak.cz)