

## Zákaznická centra SmVaK Ostrava opět otevřena

**24. května se za přísných hygienických pravidel a s nutností předchozí rezervace termínu návštěvy otevírají zákaznická centra a oddělení vyjadřování SmVaK Ostrava pro veřejnost**

Ostrava, 13. 5. 2021 – Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava se rozhodly znovu otevřít zákaznická centra v Ostravě – Mariánských Horách, Karviné, Novém Jičíně, Opavě a Frýdku-Místku pro veřejnost. Obchodní místa v Havířově, Třinci, Českém Těšíně, Bohumině, Orlové a Vítkově zůstávají prozatím do odvolání pro osobní kontakt s veřejností uzavřena.

Vodárenská společnost nicméně nadále preferuje pro vyřizování požadavků odběratelů nástroje nevyžadující fyzický kontakt se zaměstnanci SmVaK Ostrava.

*„Rozhodli jsme se znovu otevřít naše zákaznická centra pro veřejnost při dodržování přísných hygienických a epidemiologických pravidel, která minimalizují riziko nákazy novým typem koronaviru. Návštěva je možná pouze po předchozí rezervaci termínu prostřednictvím online nástroje na našich internetových stránkách. 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 respirátory, respektování dvoumetrových rozestupů nebo zákaz kumulace více osob v zákaznických centrech,“* říká generální ředitel SmVaK Ostrava Anatol Pšenička.

### Provozní doba zákaznických center SmVaK Ostrava pro veřejnost:

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

Návštěvy zákaznického centra SmVaK Ostrava nebo oddělení vyjadřování jsou umožněny pouze přes rezervační systém, který zákazníci najdou na internetové stránce [www.smvak.cz](http://www.smvak.cz) v sekci Zákazníci. Bez předchozí rezervace termínu nebude návštěva umožněna.

### Při návštěvě zákaznických center SmVaK Ostrava je nezbytné dodržovat tato pravidla:

- Vstup je umožněn pouze osobám se zakrytými dýchacími cestami (rouška nebo respirátor),
- 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.

*„Nadále upřednostňujeme v zájmu ochrany zákazníků i zaměstnanců vyřizování záležitostí neosobní formou – emailem na adresách [smvak@smvak.cz](mailto:smvak@smvak.cz) a [zakaznickesluzby@smvak.cz](mailto:zakaznickesluzby@smvak.cz), prostřednictvím bezplatné zákaznické linky 800 292 400 a využitím bezhotovostní platby. Zvažte proto, prosím, zda je Vaše návštěva zákaznického centra opravdu 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](mailto:zakaznickesluzby@smvak.cz)**, kam se mohou lidé obracet se svými požadavky. Dále zůstává v provozu také emailová schránka [smvak@smvak.cz](mailto:smvak@smvak.cz).
- **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, podložka Dokumenty ke stažení.

- **Oddělení vyjadřování** - Lidé mohou podávat žádosti o vyjádření k existenci sítí, k možnostem napojení na vodovodní nebo kanalizační řad nebo odsouhlasení projektové dokumentace přes internetové stránky [www.smvak.cz](http://www.smvak.cz) bez nutnosti fyzického kontaktu a návštěvy zákaznického centra. S dotazy je možné se obracet na bezplatnou zákaznickou linku 800 292 400.

**Kontakt:**

Mgr. Marek Sibrť, 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.sibrť@smvak.cz](mailto:marek.sibrť@smvak.cz)  
[www.smvak.cz](http://www.smvak.cz)