

### Základní identifikační údaje:

☐ **Název:**☐☐☐☐☐ **KANALIZACE A VODOVODY Starý Plzenec, a.s.** **Sídlo:**☐☐☐☐☐☐☐☐  
**Smetanova 195, Starý Plzenec - Sedlec 332 02**

**Zapsána v** ☐ **Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v** ☐ **Plzni, oddíl B, vložka 443**

**IČO:**☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ **61778079**

**DIČ:**☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ **CZ 61778079**

**B.ú.:**☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ **6200361/0100**

Datová schránka ID:  
**kfbeqhh**

### Provozní doba:

**pondělí-pátek**☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ **06.15 hod. - 14.30 hod.**  
**telefonní linka -** ☐ **377 966 426**

**NON STOP**

### Zákaznické centrum

Každý zákazník naší společnosti má možnost obrátit se na naše Zákaznické centrum se svými dotazy, které se týkají:

- uzavírání smluv
- reklamací
- podání žádosti o vodovodní nebo kanalizační přípojku
- žádosti o přezkoušení vodoměru
- žádosti o změnu fakturačních údajů, apod.

Smlouvy jsou k dispozici ve složce [Dokumenty ke stažení](#);

### **Kontaktovat zákaznické centrum lze:**

- telefonicky na čísle: **377 966 422**
  
- elektronicky: **mala@kav-plzenec.cz**
  
- osobní návštěvou v sídle společnosti
  
- zde na webových stránkách společnosti v sekci Napiště nám

Dotazy zákazníků budou řešeny v nejbližším možném termínu v závislosti na náročnosti, která je ovlivněna technickými, administrativními a legislativními vlivy.

Při kontaktu se zaměstnancem Zákaznického centra je nejprve nutné uvést oblast dotazu:

- a) obchodní (legislativní, administrativní a obchodní oblast)
- b) technický (přípojky, uzavírky, poruchy, kvalita vody, technické parametry)

### **1. Dotaz technického typu**

Dotazy z technické oblasti budou naším zaměstnancem v Zákaznickém centru zaznamenány a dále postoupeny odpovědnému zaměstnanci technického úseku. V případě možnosti telefonického spojení na technický úsek bude zákazník přepojen a jeho dotaz bude okamžitě řešen s příslušným technickým pracovníkem.

V případě větší technické náročnosti dotazu bude zákazník požádán o telefonický kontakt na němž jej technický pracovník seznámí s možnostmi řešení. V případě požadované písemné odpovědi je odpověď zpracována technickým pracovníkem a zaslána zákazníkovi do 7 dnů od podání dotazu.

## 2. Dotaz obchodního typu

Dotazy budou vyřízeny zaměstnancem Zákaznického centra buď osobně nebo telefonickým kontaktem na zákazníka. V případě náročnějších dotazů bude zákazníkovi zaslána písemná odpověď do 7 pracovních dnů od obdržení dotazu zákazníka. Kopie této odpovědi bude spolu s dotazem založena do spisu zákazníka v obchodním úseku.