

# **Zasady Obsługi Klientów (Odbiorców usług) Hydrosfery Józefów Sp. z o. o. w okresie pandemii**

Hydrosfera Józefów Sp. z o.o. informuje, że od dnia 01.10.2020r. wprowadza się nowe zasady obsługi Klientów (Odbiorców) Spółki w okresie pandemii.

Zasady regulują formy kontaktu z Hydrosferą Józefów Sp. z.o.o przy zachowaniu środków dla ochrony zdrowia Klientów (Odbiorców), Pracowników Spółki oraz zapewnienia ciągłości funkcjonowania obiektów eksploatowanych przez Hydrosferę Józefów Sp. z o.o.

Podstawową formą komunikacji ze Spółką pozostaje kontakt:

1. Telefoniczny (w dni robocze w godz. 7:00 ÷ 15:00),
  - Sprawy techniczne, związane z przygotowaniem i realizacją podłączeń oraz umowy - 22 7800643, 22 7800653 oraz 22 7800646,
  - Windykacja i płatności - 22 7800644,
  - Rozliczenie usług (zgłaszanie stanu wodomierzy) - 22 7892744, 22 7800647
2. Poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: [www.hydrosfera-jozefow.pl](http://www.hydrosfera-jozefow.pl), [www.ebok.hydrosfera-jozefow.pl](http://www.ebok.hydrosfera-jozefow.pl),
3. Poprzez pocztę elektroniczną- e-mail: [sekretariat@hydrosfera-jozefow.pl](mailto:sekretariat@hydrosfera-jozefow.pl),
4. Poprzez fax: 22 789 61 01,
5. Listownie na adres: Hydrosfera Józefów Sp. z o. o. Aleja Drogowców 20, 05- 420 Józefów,
6. Poprzez skrzynkę podawczą przy wejściu (furtka) do siedziby Spółki w Józefowie, przy Alei Drogowców 20),

W indywidualnych przypadkach, takich jak:

- podpisywanie *umów* na usługi świadczone przez Spółkę,
- odbiór *Informacji o możliwości przyłączenia*,
- odbiór *Warunków technicznych projektowania i realizacji robót na sieciach i przyłączach wodociągowych*,
- odbiór *Zaświadczeń do PIMB*,
- wydawanie uzgodnionych projektów technicznych,
- wydawanie wodomierzy głównych dla nowo wykonywanych przyłączy wodociągowych,

oraz innych spraw, których nie można zrealizować wg zasad podanych powyżej

dopuszcza się możliwość bezpośredniego kontaktu z Pracownikami Spółki w specjalnie przygotowanym do tego celu pomieszczeniu w siedzibie Spółki przy Alei Drogowców 20.

Zasadność oraz termin wizyty w Siedzibie Spółki należy uzgodnić z Pracownikami Spółki telefonicznie wg kompetencji (pkt.1) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej – e -mail: [sekretariat@hydrosfera-jozefow.pl](mailto:sekretariat@hydrosfera-jozefow.pl)

Przy uzgadnianiu spotkania należy podać kontakt, na który zostanie wysłana informacja potwierdzająca spotkanie w Spółce.

Brak stawiennictwa Klientów (Odbiorców usług) w uzgodnionym terminie, skutkować będzie stosowaniem innych rozwiązań obowiązujących w Spółce w okresie pandemii (np. dokumenty, które miały być podpisane lub przekazane następnego dnia zostaną wysłane pocztą).

Prezes Zarządu  
inż. Stanisław Zdanowicz