

TÁJÉKOZTATÓ PRÉMIUMSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRŐL

Az alábbi tájékoztatóval szeretnénk Önnek segítséget nyújtani, hogyan tudja igénybe venni prémiumszolgáltatásunkat a gördülékenyebb ügyintézés érdekében.

1 ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Társaságunknál lehetőséget nyújtunk közvetlen kapcsolattartás és gyorsított eljárás igénybevételére új vagy már folyamatban lévő, ügyfélszolgálatunk hatáskörében intézendő ügyekre.

A prémiumszolgáltatást díj ellenében végezzük, ami a többlet ügyintézésre fordított idő alapján kerül kiszámlázásra óránként 15 000 Ft + ÁFA összegben.

A szolgáltatás költségeit a megrendelő köteles megelőlegezni. Az ügýtípusonként megállapított, előkalkulált díjakról [honlapunkon](#) részletesen tájékozódhat.

Amennyiben a megrendelést követően az előkalkulált költségen kívül többlet költség merül fel, kiemelt ügyfélkapcsolati munkatársunk írásban tájékoztatja Önt. Annak visszaigazolását követően a plusz költség kiszámlázásra kerül. A további prémium ügyintézés, ennek befizetését követően folytatódik.

Szolgáltatásunkat csak azon ügyek esetében érvényesítjük, amelyekre megrendelik a prémiumszolgáltatást és ennek költségeit előre megtérítik. A szolgáltatás további feltétele, hogy a megrendelőnek nem lehet lejárt határidejű díjtartozása nyilvántartásunk szerint.

Szolgáltatásunk megrendelése esetén a lehető leggyorsabb elbírálást és ügyintézését tudjuk biztosítani a kapacitásunk erejéig, azaz a megrendelő minden munkamenetben elsőbbséget élvez a normál ügymenethez képest. Továbbá közvetlen telefonos elérhetőséget adunk kapcsolattartásra, az ügy állásával kapcsolatos folyamatos tájékoztatás biztosítására.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy nem áll módunkban szabályainktól eltérő ügyintézészt biztosítani, illetve a megrendelést szabálytalan közműhasználattal kapcsolatos ügyekre befogadni.

A megrendelő bármely okból történő elállása esetén a megrendelt szolgáltatás már felmerült költségeit jogosultak vagyunk érvényesíteni.

2 A PRÉMIUMSZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSÉNEK FOLYAMATA

A prémiumszolgáltatás megrendelését az alábbi módokon juttathatja el Társaságunkhoz:

- az [online](#) felületünkön leadott megkereséshez a kitöltött [Prémium szolgáltatás megrendelő](#) nyomtatvány feltöltésével,
- a premiumszolgalattas@vizmuvek.hu címre írt kérelemmel és a megkereséshez szükséges dokumentumok megküldésével, vagy a folyamatban lévő ügy iktatószámának megadásával,
- személyesen az ügyfélszolgálati irodáinkban a [Prémium szolgáltatás megrendelő](#) nyomtatvány leadásával

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy [Prémium szolgáltatás megrendelő](#) nyomtatványon egy felhasználási helyre vonatkozóan több ügyre is megrendelheti a szolgáltatásunkat, de több felhasználási hely esetében külön megrendelés szükséges.

Kiemelt ügyfélkapcsolati munkatársunk a hiánytalanul kitöltött kérelem és a mellékletek benyújtása, valamint a szolgáltatás díjának befizetését követően visszaigazolja a megrendelés befogadását és gondoskodik az ügymenet gördülékeny lefolytatásáról.