

Příloha č. 12 koncesní smlouvy

Požadavky Vlastníka na služby zákaznického centra a Elektronické kanceláře

V souladu s čl. VII bod 14. této Smlouvy je Provozovatel povinen v rámci služeb zákazníkům ke dni zahájení provozování zřídit a udržovat v provozu kontaktní místa na území měst Šumperk, Zábřeh, Mohelnice a Hanušovice pro osobní styk se zákazníky, která současně poskytují služby zákaznického centra a současně zřídit a udržovat v provozu zákaznickou linku a službu „Elektronické kanceláře“.

Služby zákaznického centra:

Smlouvy, fakturace, reklamace:

- Po 7:00-11:30 a 12:30-16:30
- Út dle telefonické domluvy
- St 7:00-11:30 a 12:30-16:30
- Čt dle telefonické domluvy
- Pá dle telefonické domluvy

Vyjadřování:

- Po 7:00-11:30 a 12:30-15:00
- Út dle telefonické domluvy
- St 7:00-11:30 a 12:30-15:00
- Čt dle telefonické domluvy
- Pá dle telefonické domluvy

Pokladna - otevírací hodiny:

- Po 7:00-11:30 a 12:30-16:30
- Út zavřeno
- St 7:00-11:30 a 12:30-16:30
- Čt zavřeno
- Pá zavřeno

Elektronická kancelář:

Elektronická kancelář, plní některé funkce zákaznického centra na základě www přístupu dle přihlašovacího jména a hesla unikátního pro každého odběratele.

Minimální rozsah funkcí a služeb Elektronické kanceláře:

- Účet odběratele:
 - obsahuje zobrazení základních identifikačních údajů odběratele (č. odběratele, adresa, kontaktní údaje)
 - možnost změny jména a hesla pro přihlášení do ZVK
 - možnost nastavení doby pro automatické ukončení z důvodu nečinnosti
- Odběrná místa:
 - seznam odběrných míst odběratele (včetně možnosti exportu ve formátu PDF)
- Faktury:
 - přehled faktur včetně data úhrady (včetně možnosti exportu ve formátu PDF)
 - možnost zobrazení jednotlivých faktur (včetně možnosti exportu ve formátu PDF)

- Zálohy:
 - přehled přijatých záloh (částka, datum připsání zálohy), pokud byla záloha zúčtována, je uvedeno číslo faktury (včetně možnosti exportu ve formátu PDF)
 - úprava výše záloh
- Saldo odběratele
- Požadavky:
 - umožňuje odběrateli odeslat jakýkoli požadavek (sdělení)
- Oznámení:
 - informace určená konkrétnímu odběrateli.