



informatieblad

speciale klanten

www.vitens.nl

Speciale klanten zijn klanten die extra aandacht nodig hebben bij een verandering en/of verstoring in de drinkwaterlevering. Het gaat hierbij om kwantitatieve en/of kwalitatieve afwijkingen. De kwaliteitseisen van drinkwater zijn vastgelegd in het Drinkwaterbesluit. Tot de speciale klanten behoren ziekenhuizen, dialysecentra, thuisdialysepatiënten en grootzakelijke klanten vanaf 10.000 m³ per jaar.

Wanneer wordt een speciale klant geïnformeerd?

Bij geplande werkzaamheden streeft Vitens ernaar speciale klanten minimaal 1 week voorafgaand aan deze werkzaamheden te informeren. Bij storingen, calamiteiten en onvoorziene omstandigheden (kookadvies, chloortoevoeging) worden speciale klanten zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Door wie wordt een speciale klant geïnformeerd?

Binnen kantooruren worden de speciale klanten geïnformeerd door de afdeling Relatiemanagement Zakelijke Markt. Buiten kantooruren worden speciale klanten geïnformeerd door een medewerker van de calamiteitenorganisatie van Vitens.

Hoe wordt een speciale klant geregistreerd?

De contactgegevens van uw organisatie zijn opgenomen in ons speciale klantenbestand dat onderdeel uitmaakt van het calamiteitenplan van Vitens. Bij een storing gebruiken wij deze gegevens om u te informeren. Uw geregistreerde telefoonnummers krijgen voorrang wanneer u contact opneemt met ons storingsnummer.

Juiste contactgegevens?

Juiste contactgegevens zijn van belang om u te kunnen informeren als dat nodig is. Wijzigingen dient u zo snel mogelijk door te geven. Voor het up-to-date houden van de contactgegevens in het bestand speciale klanten ontvangt u van Vitens jaarlijks een verzoek om deze gegevens te checken en actualiseren.

Let op: Het is van belang dat het opgegeven telefoonnummer voor storingsmelding altijd bereikbaar is (geen keuzemenu) en dat u weet hoe te handelen. Als u op dit telefoonnummer niet bereikbaar bent dan kunnen wij u helaas niet informeren.

Aansprakelijkheid

Het speciale klantenbestand is een service die wordt aangeboden vanuit Vitens. Dit informatieblad beschrijft de inspanningsverplichting van partijen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De aansprakelijkheid van Vitens is beperkt tot hetgeen vermeld staat in Artikel 19 van de Algemene Voorwaarden Drinkwater Vitens.

Wat te doen bij storingen (24/7)?

Bel het storingsnummer van Vitens 0800 0359 en raadpleeg www.waterstoring.nl.



Meer informatie of aanmelden?

Neem tijdens kantooruren (9.00-17.00 uur) contact op met Relatiemanagement Zakelijke Markt: 088 884 8429 of relatiemanagement@vitens.nl.

water voor nu en later