



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

GLASHELDERE AFSPRAKEN VOOR EEN PERFECTE DRINKWATERSERVICE

De zeven servicegaranties van De Watergroep

Garantie 1: DRINKWATER TE ALLEN TIJDE

Wanneer de normale leveringswijze verstoord is, zal op alternatieve wijze drinkwater ter beschikking gesteld worden.

Wanneer de levering via het distributienet van drinkbaar water dat beantwoordt aan de wettelijke kwaliteitsnormen tijdelijk onmogelijk is, dan verbinden wij ons ertoe op alternatieve wijze drinkwater van eenzelfde kwaliteit ter beschikking te stellen.

1 Toelichting bij garantie 1

- Deze garantie geldt enkel wanneer de onderbreking langer duurt dan 24 uur.
- De alternatieve levering gebeurt in geval van verontreiniging van het leidingwater, tenzij het water nadat het gekookt is, opnieuw geschikt is voor menselijke consumptie. Indien dit het geval is, wordt u hierover tijdig ingelicht.
- Van zodra het leidingwater opnieuw drinkbaar is, wordt u hierover ingelicht.

Garantie 2: STIPTE AFSPRAKEN

Alle afspraken zullen stipt nageleefd worden.

Telkens u met ons een afspraak hebt, zal onze medewerker zich bij u aanbieden op de afgesproken dag en het afgesproken tijdstip.

2 Toelichting bij garantie 2

- Uit te voeren herstellingswerken of controle van de binneninstallatie van de drinkwaterleiding moeten starten binnen de 2 uur na het overeengekomen tijdstip.
- Ook afspraken op een halve of een ganse dag vallen onder deze garantie.
- Een afspraak kan verplaatst worden, indien de klant of het drinkwaterbedrijf minstens één volledige werkdag op voorhand verwittigt, en op voorwaarde dat beide partijen met de wijziging akkoord zijn.

Garantie 3: VERWITTIGING BIJ GEPLANDE ONDERBREKING

De klant zal ten laatste 3 werkdagen op voorhand verwittigd worden bij een geplande wateronderbreking.

Bij de uitvoering van werken moeten wij soms de toevoer van water onderbreken.

Wij zullen u ten laatste de 3^{de} werkdag voor de onderbreking op de hoogte brengen van de geschatte duur en het tijdstip van de interventie.

Klanten die omwille van beroepsdoeleinden afhankelijk zijn van leidingwater, zullen wij in de mate van het mogelijke vroeger trachten te verwittigen.

3 Toelichting bij garantie 3

- De garantie geldt enkel indien u ons binnen de week laat weten dat u niet op tijd verwittigd werd van de onderbreking.
- Sommige onderbrekingen kunnen wij onmogelijk op voorhand plannen (bijvoorbeeld: een dringende herstelling, een buisbreuk, na een storing of onvoorziene bijkomende werken op het net). Ook in deze gevallen zullen wij toch nog pogen u zo spoedig mogelijk te verwittigen. De garantie is dan evenwel niet van toepassing.
- De garantie geldt enkel voor werken die minimaal 1 uur in beslag nemen.

Garantie 4: INTERVENTIE BIJ EEN DEFECTE DRINKWATERAFTAKKING

In geval van een individueel defect aan de watertoevoer zullen wij binnen de twee uur ter plaatse zijn. De toevoer van drinkwater is verstoord of onderbroken. Bij uw burens daarentegen is de toevoer normaal. Binnen de 2 uur na uw oproep zijn onze technici bij u, en dat 24 uur per dag 7 dagen op 7, ook op zon- en feestdagen.

Meldt u ons een ernstig waterlek, dan krijgt uw oproep absolute voorrang.

4 Toelichting bij garantie 4

- Deze garantie geldt enkel wanneer het gaat om een defect dat alleen u treft. Als ook uw burens ermee geconfronteerd zijn, gaat het om een storing op het net. De garantie is dan niet van toepassing. Het spreekt vanzelf dat wij ook deze storing zo snel mogelijk trachten te herstellen. Wij raden u aan om altijd eerst na te gaan of de burens ook hinder ondervinden van de storing.
- Deze garantie geldt niet bij uitzonderlijke omstandigheden (zoals extreme vorstperiode of toeristische piekmomenten).
- De garantie heeft enkel betrekking op defecten aan uw aftakking of de watermeter, en dus niet op uw binneninstallatie. Wanneer onze technicus vaststelt dat het een defect aan de binneninstallatie betreft, zal hij:
 1. indien nodig de watertoevoer afsluiten;
 2. u vragen om een hersteller of installateur te raadplegen (het opzoeken en herstellen van defecten aan de binneninstallatie behoort niet tot de opdracht van uw drinkwaterbedrijf).
- Wanneer onze medewerker niet binnen de twee uur ter plaatse kan zijn, zullen wij u hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.
- De garantie is niet van toepassing als in overleg afgesproken wordt om later dan 2 uur na uw oproep langs te komen. In dat geval maken wij met u een afspraak (garantie 2).

Garantie 5: SNELLE AFHANDELING VAN VRAGEN EN KLACHTEN

Vragen en/of klachten worden binnen de tien werkdagen behandeld.

U heeft een vraag of een klacht. Wij beantwoorden deze altijd binnen de 10 werkdagen na ontvangst.

Als wij voor de afhandeling van uw vraag en/of klacht meer tijd nodig hebben, dan laten wij u, nog altijd binnen diezelfde tijdspanne van 10 werkdagen, weten hoe wij deze verder zullen behandelen.

5 Toelichting bij garantie 5

- Bij een specifiek dossier vermeldt het antwoord naam, het telefoonnummer en eventueel het e-mailadres van de persoon die het dossier behandelt.
- Bij een algemene vraag vermeld het antwoord de naam, het telefoonnummer en eventueel het e-mailadres van de behandelende dienst.
- Een antwoord kan zowel schriftelijk als mondeling gegeven worden.

Garantie 6: AFTAKKING OP HET BESTAANDE WATERDISTRIBUTIENET

De aftakking op het bestaande waterdistributienet wordt binnen de 25 werkdagen gerealiseerd.

Uw straat is uitgerust met een waterdistributienet, maar uw woning is nog niet aangesloten.

In dit geval verbinden wij ons ertoe, en indien u dat wenst, de aftakking binnen de 25 werkdagen in orde te brengen.

6 Toelichting bij garantie 6

Deze garantie is enkel van toepassing indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- U verklaart zich akkoord met de prijsofferte voor de uitvoering van de aftakking. Deze offerte wordt opgesteld binnen de 7 werkdagen na uw aanvraag.
- Er moet geen uitbreiding van het waterdistributienet gebeuren.
- Wij beschikken over een vergunning en/of plannen om de straat of de weg op te breken.
- U engageert zich om vooraf alle voorbereidende werken op privé-terrein uit te voeren.
- De weersomstandigheden moeten de uitvoering van de werken toelaten.

Garantie 7: OPENEN VAN EEN BESTAANDE DRINKWATERAFTAKKING

Uw bestaande drinkwateraftakking wordt binnen de 3 werkdagen in dienst gesteld.

Uw woning is al aangesloten. Uw binneninstallatie voldoet aan de geldende normen en voorschriften en u heeft de nodige stappen ondernomen om gebruik te maken van onze dienstverlening.

Dan verzekeren wij u de indienststelling van uw aftakking binnen de 3 werkdagen na ontvangst van uw aanvraag.

7 Toelichting bij garantie 7

- Met in dienst stellen van een bestaande aftakking bedoelen wij enkel het openen van een verzegelde veiligheidskraan en waar nodig het plaatsen van een meter op een bestaande aftakking.
- Onder de nodige stappen wordt begrepen :
 1. Eventuele administratieve stappen.
 2. Indien nodig, het geven van de nodige attesten inzake de goedkeuring van de binneninstallatie.
 3. Beschikken over eventuele overnamedocumenten met de vorige eigenaar of huurder.
- De garantie is niet van toepassing als in overleg afgesproken wordt om later dan binnen de 3 werkdagen na ontvangst van uw aanvraag langs te komen. In dat geval maken wij met u een afspraak (garantie 2).

TEGEMOETKOMING

Bij het niet naleven van een servicegarantie wordt een financiële tegemoetkoming van 25 € uitbetaald. Het bedrag wordt binnen de maand overgemaakt op het door u opgegeven rekeningnummer.

8 Toelichting bij de tegemoetkoming.

- De uitbetaling van de tegemoetkoming kan in geen enkel geval beschouwd worden als enige erkenning van aansprakelijkheid in geval van schade. Deze materie ressorteert uitsluitend onder de terzake geldende wetgeving en reglementering.
- De servicegaranties gelden niet in geval van:
 - uitzonderlijke weersomstandigheden die uw drinkwaterbedrijf beletten de servicegaranties na te leven (bijvoorbeeld: zware storm, hevige sneeuwval, strenge vorstperiode, ...);
 - overmacht;
 - acties van derden;
 - uw afwezigheid op een gemaakte afspraak;
 - onderbreking van de toevoer van water ten gevolge van een schorsing bij wanbetaling;
 - fout van de klant t.o.v. de watermaatschappij (zoals het opzettelijk toebrengen van schade aan de installatie);
 - afwijkingen van de servicegaranties met toestemming door de klant. Nieuwe telefonisch gemaakte afspraken zullen door het drinkwaterbedrijf nageleefd worden.
- Deze servicegaranties gaan in op 1 februari 2002 en kunnen gewijzigd worden na een beslissing van de Raden van Bestuur van de deelnemende drinkwaterbedrijven.