

## Informace k asistenčním službám a refundaci úniku vody za vodoměrem pro odběratele společnosti Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

### **1. Asistenční služby**

Na základě smlouvy uzavřené mezi společností Severočeské vodovody a kanalizace, a.s., (dále jen SČVK) a UNITED ASSITANCE, a.s., (dále jen UA) zajišťuje UA asistenční služby Odběratelům při nouzové situaci spojené s únikem pitné vody, a to vlastními prostředky nebo formou zprostředkování služeb u smluvních partnerů UA (dále jen „smluvní partner“),

Podmínkou vzniku práva na poskytnutí asistenčních služeb je platná a účinná smlouva o dodávce vody z veřejného vodovodu mezi Odběratelem a SČVK, ke které jsou asistenční služby poskytovány.

**Asistenčními službami** se rozumí poskytování Domácí asistence a Refundace úniku vody, jež jsou specifikovány dále. O nároku na poskytnutí asistenčních služeb rozhoduje UA.

**Domácí asistenci** se rozumí zajištění realizace odborných prací, směřujících k odstranění nouzové situace (tj. pokud to bude možné obnovení dodávky vody před nouzovou situací). Při domácí asistenci zajistí smluvní partner UA i zjištění stavu fakturačního vodoměru ke dni poskytnutí domácí asistence. Předmětem domácí asistence není odstranění následků a škod způsobených nouzovou situací. Odběratel má nárok na poskytnutí maximálně tří asistenčních zásahů zdarma v rámci jednoho odběrného místa, za jeden kalendářní rok, které zahrnují:

- cestovní náhrady spojené s dopravou smluvního partnera UA provádějícího domácí asistenci do místa nouzové situace a zpět,
- práce smluvního partnera – v rozsahu 2 hodin v rámci jednoho asistenčního zásahu; záruku na provedené práce v délce 6 měsíců; pracovní čas smluvního partnera se počítá od doby příjezdu k Odběrateli do ukončení práce.

**Nouzová situace** - rozumí se náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost (v místě za fakturačním vodoměrem) spojená s únikem vody, která:

- a) vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku Odběratele a současně
- b) vyžaduje urychlené zajištění provedení odborných prací v oboru „vodoinstalatérství, topenářství“ (dále též "odborné práce").

Náklady na pořízení materiálu potřebného pro odstranění nouzové situace včetně cestovních náhrad vynaložených za účelem zajištění tohoto materiálu – hradí v plné výši Odběratel na základě dohody se smluvním partnerem.

**Refundací úniku vody** se rozumí náhrada nákladů na vodné, způsobených únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace za podmínek:

- spoluúčasti Odběratele na úniku vody ve výši 10 m<sup>3</sup>, což představuje minimální limit pro refundaci,
- maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15.000,- Kč / odběrné místo / rok (dále též „**maximální limit úniku vody**“).

V případě překročení uvedených limitů, hradí náklady na asistenční služby překračující tyto limity, Odběratel.

Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb se stanovenými limity je dodržení dále uvedených podmínek.

Asistenční služby jsou poskytovány v režimu nonstop, 24 hodin denně, 365 dnů v roce pro případy nouzových situací a po ověření oprávněnosti nároku na poskytování asistenčních služeb.

### **2. Postup při vyžádání asistenčních služeb**

Veškeré asistenční služby jsou poskytovány výhradně prostřednictvím dispečinku UA na jednotném telefonním čísle **212 812 212**, pro případ technických problémů (Odběratel se nemůže dovolat) s jednotným telefonním číslem, je možno využít i telefonní číslo **1227**.

Postup jednotlivých účastníků při poskytování domácí asistence:

1. Odběratel bez zbytečného odkladu ohlásí nouzovou situaci na dispečink UA,
2. Odběratel dispečerovi UA sdělí:
  - jméno, příjmení a telefonní číslo Odběratele,
  - číslo odběrného místa,
  - adresu odběrného místa a místa nouzové situace,
  - specifikaci nouzové situace a další upřesnění potřebné k okamžitému zajištění domácí asistence. Dispečer s Odběratelem dohodne optimální způsob poskytnutí asistenčních služeb.
3. Dispečer na základě informací Odběratele odborně rozhodne o vyslání nejbližšího smluvního partnera. Dispečer rovněž v případě potřeby a v souvislosti s nouzovou situací může zajistit další požadované služby. Smluvní partner UA je povinen se Odběrateli identifikovat předložením identifikačního dokladu od UA.
4. Smluvní partner pořídí v místě nouzové situace fotodokumentaci v nezbytném rozsahu za účelem prokázání oprávněnosti nouzové situace a poskytne ve prospěch Odběratele asistenční služby v rozsahu výše uvedeném.
5. Odběratel uhradí smluvnímu partnerovi náklady na asistenční služby překračující limity; smluvní partner předloží Odběrateli na jeho žádost Ceník nadlimitních služeb.
6. Smluvní partner řádně vyplní a podepíše v místě nouzové situace Protokol o asistenčním zásahu. Odběratel obdrží kopii Protokolu o asistenčním zásahu.

UA neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným nebo opožděným poskytnutím asistenčních služeb, pokud byla způsobena nesprávností, nepřesností nebo neúplností informací poskytnutých Odběratelem nebo nedostatkem součinnosti z jeho strany. UA neodpovídá za jakoukoliv škodu, jež vznikne odběrateli v důsledku nouzové situace.

### **3. Postup při uplatnění refundace úniku vody**

1. Odběratel má k dispozici vyplněný a podepsaný Protokol o asistenčním zásahu z odstranění nouzové situace spojené s únikem vody,
2. Odběratel obdrží od SČVK Vyúčtování spotřeby vody, ve kterém je zahrnut i únik vody v rámci nouzové situace,
3. Odběratel zašle na adresu UNITED ASSISTANCE, a.s., Opletalova 1284/37, 110 00 Praha 1, Email: [voda@unitedassistance.com](mailto:voda@unitedassistance.com) řádně vyplněnou a podepsanou Žádost o refundaci úniku vody, jejíž přílohou musí být mj. Vyúčtování spotřeby vody SČVK, kopie řádně vyplněného a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu. Formulář Žádosti o refundaci úniku vody je k dispozici [www.unitedassistance.com](http://www.unitedassistance.com).
4. UNITED ASSISTANCE po obdržení veškeré dokumentace nutné k posouzení nároku Odběratele na refundaci úniku vody provede kontrolu zaslané dokumentace a poté, v případě splnění všech podmínek pro přiznání nároku, odběrateli oznámí výši schválené refundace.
5. Odběratel uhradí SČVK celou míru spoluúčasti Odběratele na úniku vody (10 m<sup>3</sup>) a taktéž částku přesahující maximální limit úniku vody,
6. UA, uhradí na účet SČVK částku odpovídající refundaci úniku vody.

Podmínkou vzniku práva na poskytnutí refundace úniku vody je mj. i to, že potrubí a zařízení je ve vlastnictví, spoluvlastnictví či správě Odběratele (nebo vlastníka jednotky situované ve stavbě) a slouží bezprostředně stavbě. Pokud se potrubí nachází vně stavby, vztahuje se poskytování asistenčních služeb pouze na vodovodní potrubí, které splňuje výše uvedené podmínky a zároveň se nachází na / v pozemku, na němž je stavba postavena či na pozemcích funkčně s touto stavbou souvisejících.

Bezpečnostní opatření - Odběratel je povinen zejména:

1. udržovat vodovodní zařízení v řádném stavu,
  2. u staveb, které nejsou trvale užívány, uzavřít, vyprázdnit a udržovat vodovodní zařízení v nich umístěná prázdná,
  3. v topném období vyprázdnit jednotlivá zařízení napojená na systém vytápění, pokud je tento mimo provoz.
- V případě nedodržení těchto bezpečnostních opatření nevzniká Odběrateli nárok na poskytnutí asistenčních služeb.

### **4. Výluky**

Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě úniku vody při:

- a) při mytí, sprchování,
- b) z otevřených kohoutů,
- c) vlhkostí, plísní, houbou, opotřebením, korozí nebo zvápenatěním,
- d) ze sprinklerů nebo jiných bezpečnostních hasicích zařízení během hašení,
- e) z kropicích hadic,
- f) vodou uniklou při tlakových zkouškách nebo v souvislosti s opravami zařízení napojených k vodovodnímu nebo kanalizačnímu systému,
- g) z akvária nebo bazénu,

h) vandalismem, odcizením, povodní, zemětřesením nebo sesuvem půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně

Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě nouzové situace vzniklé následkem:

- válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace,
- zásahu státní moci nebo veřejné správy,
- působení jaderné energie,
- úmyslného jednání Odběratele, osoby jemu blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,
- požití alkoholu nebo jiných omamných nebo psychotropních látek Odběratelem nebo osobou jemu blízkou,
- neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného Odběratelem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem Odběratele,
- škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav nebo úprav,
- trestného činu Odběratele nebo osoby jemu blízké.

Odběrateli dále nevzniká právo na úhradu nákladů za:

- opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a podobné práce, které nejsou nezbytné pro odstranění nouzové situace,
- odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě,
- v době stavby nebo rekonstrukce stavby, ke které se asistenční služby vážou až do celkové kolaudace nebo jejího platného předání do užívání.

Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě zanedbání pravidelné údržby nebo ztrátou životnosti systému vodovodního potrubí.

Na žádost Odběratele může UA zprostředkovat provedení asistenčních služeb i v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálních limitů plnění na asistenční služby v průběhu jednoho roku trvání smlouvy. Náklady spojené s provedením odborných prací hradí v tomto případě v plném rozsahu Odběratel.

Pokud bude vyžádáno poskytnutí asistence v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na její poskytnutí, je osoba, která si její poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.

**Zbytečný výjezd** - situace, kdy Odběratel uplatní u UA nárok na poskytnutí domácí asistence, avšak k faktickému poskytnutí služeb domácí asistence nedojde z důvodů na straně Odběratele. Zbytečný výjezd se počítá mezi asistenčními zásahy v rámci limitů.

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.  
Prosinec 2015