

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování Asistenčních služeb - Domácí asistenci a Refundaci úniku vody odběratelů společnosti Královéhradecká provozní, a.s. (dále též "VOP UA")** slouží pro využívání asistenčních služeb společnosti UNITED ASSISTANCE a.s., se sídlem Praha 1, Opletalova 1284/37, PSČ 110 00, IČ: 277 55 932, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16736 (dále též „UA“) a stanoví rozsah a podmínky jejich poskytování. Jen při jejich dodržování může UA garantovat včasné a kvalitní zajišťování svých služeb.

## **Obsah**

1. Úvodní ustanovení .....	1
2. Asistenční služby .....	2
3. Použitá terminologie a výklad pojmů.....	5
4. Závěrečné ustanovení .....	5

## **1. Úvodní ustanovení**

### **1.1. Zaměření činnosti UA**

UA zajišťuje asistenční služby Odběratelům, a to vlastními prostředky nebo formou zprostředkování služeb u smluvních partnerů UA (dále jen „smluvní partner“), nebo jejich ad hoc sjednáním za účelem poskytnutí služeb Odběrateli Královéhradecká provozní, a.s (dále též „KHP“). Pokud není výslovně uvedeno jinak, asistenčními službami UA se rozumí služby zajišťované na území České republiky. Asistenční služby jsou poskytovány společností UA pro Odběratele KHP. Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb se stanovenými limity je dodržení těchto VOP UA. Rozsah a limity poskytovaných služeb jsou uvedeny v těchto VOP UA. Uvedené limity stanovené pro Odběratele KHP není možno sčítat s jinými limity.

Asistenční služby UA jsou poskytovány pro byty, prostory sloužící podnikání (provozovny), rodinné domy, bytové nebo nebytové jednotky, bytové domy včetně jejich společných částí.

Asistenční služby jsou poskytovány v režimu nonstop, 24 hodin denně, 365 dnů v roce:

- pro případy nouzových situací a v dalších případech uvedených v těchto VOP UA;
- po ověření oprávněnosti nároku na poskytování asistenčních služeb.

Odběratel má nárok na poskytnutí asistenčních služeb v pouze případě splnění všech podmínek uvedených v těchto VOP UA; v opačném případě mu nárok nevznikne. Před poskytnutím asistenčních služeb je UA a smluvní partner oprávněn zkontrolovat potřebné údaje, nezbytné k ověření nároku Odběratele na poskytnutí asistenčních služeb.

V případě, že bude UA zpracovávat osobní údaje Odběratelů, zavazuje se při realizaci předmětu Smlouvy o poskytování asistenčních služeb (ve znění těchto VOP UA), postupovat v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Asistenční služby jsou poskytovány zdarma do níže uvedených limitů, jen pokud vznikne Odběrateli na jejich poskytnutí nárok. V případě překročení limitů uvedených v těchto VOP UA, hradí náklady na asistenční služby

překračující tyto limity, Odběratel. Pokud Odběratel KHP použije pro objednání služby jiný postup než uvedený v těchto VOP UA, nemůže u UA uplatňovat nároky poskytnutí asistenčních služeb ve sjednaných limitech.

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

Veškeré asistenční služby UA jsou poskytovány výhradně prostřednictvím dispečinku UA na jednotném telefonním čísle 212 812 212, způsobem a postupem, který je stanoven těmito VOP UA. Pro případ technických problémů (Odběratel se nemůže dovolat) s jednotným telefonním číslem, je možno využít i telefonní číslo 1227 nebo 603 500 478.

Postup jednotlivých účastníků při poskytování domácí asistence:

- Odběratel bez zbytečného dokladu ohlásí nouzovou situaci na dispečink UA, který pracuje 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu po 365 dní v roce. Při volání z ČR použijte jednotné telefonní číslo 212 812 212 nebo 1227 nebo 603 500 478.

- 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.

- Dispečer na základě informací Odběratele odborně rozhodne o vyslání nejbližšího smluvního partnera UA. Dispečer rovněž v případě potřeby a v souvislosti s nouzovou situací zajistí další požadované služby. Smluvní partner UA je povinen se Odběrateli identifikovat předložením identifikačního dokladu od UA.

- 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 uvedeném v těchto VOP UA,

- Odběratel uhradí smluvnímu partnerovi náklady na asistenční služby překračující limity uvedené v těchto VOP UA; smluvní partner předloží Odběrateli na jeho žádost Ceník nadlimitních služeb.

- 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.

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

Postup jednotlivých účastníků při refundaci úniku vody:

- 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 KHP do kterého bude zahrnut i únik vody v rámci nouzové situace, 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),

2. UA po obdržení veškeré dokumentace nutné k posouzení nároku Odběratele na refundaci úniku vody provede kontrolu zaslané dokumentace a zašle odběrateli vyjádření zda uznává jeho nárok na refundaci úniku vody. V případě uznání nároku Odběratele bude součástí vyjádření i výpočet částky která bude předmětem refundace úniku vody,

3. Odběratel uhradí KHP celou míru spoluúčasti Odběratele na úniku vody a taktéž částku přesahující maximální limit úniku vody, a doklad o zaplacení celé částky odpovídající míře spoluúčasti Odběratele na úniku vody, jakož i částky přesahující maximální limit úniku vody.

4. UA uhradí odběrateli částku odpovídající refundaci úniku vody, úhrada bude provedena převodem na účet nebo poštovní poukázkou,

#### **1.4. Záznam a ochrana osobních údajů**

Poskytovatel se zavazuje požádat Odběratele KHP o udělení souhlasu k tomu, aby z telefonických hovorů uskutečněných v rámci využívání služeb mezi ním a dispečinkem UA byl pořizován zvukový záznam a tento záznam byl v souladu s těmito VOP UA použit v případě oprávněných reklamací služeb a uplatnění zájmu smluvních stran.

Vzhledem k charakteru zajišťovaných služeb se Poskytovatel zavazuje požádat Odběratele o udělení souhlasu, a to na dobu neurčitou s poskytnutím jména, příjmení, bydliště, popřípadě dalších údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., a s jejich zpracováním ve smyslu tohoto zákona, za účelem, aby Odběratel KHP prostřednictvím dispečinku UA mohl vstoupit do jednání o zajištění odpovídajících služeb UA, dále k tomu, aby při zajišťování služeb UA mohlo být ověřeno, že jsou zajišťovány subjektu, jenž je prostřednictvím dispečinku UA objednal. Sdělení a zpracování výše uvedených údajů je rovněž nezbytné pro ochranu práv UA, zejména pro uplatnění práva na úhradu za zajištěné služby.

UA prohlašuje, že veškeré jí poskytnuté údaje bude zpracovávat, uchovávat a používat v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s právem Odběratele KHP na ochranu jeho soukromého a osobního života, a pouze za účelem (i) řádného zajišťování služeb UA Odběrateli, (ii) plnění zákonných povinností UA, (iii) zpracovávání a administrace služeb UA, doručování písemností a korespondence, (iv) marketingové a statistické analýzy a průzkumy (v) archivace a analytické účely UA, mimo jiné pro hodnocení a optimalizaci kvality poskytovaných služeb a spokojenosti Odběratelů a (vi) k zajištění vymáhání případných nedoplatků a dlužných pohledávek.

UA se zavazuje, že zajistí potřebná opatření k zajištění ochrany osobních údajů (ochrana před neoprávněným nebo nahodilým přístupem k osobním údajům Odběratelů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování jakož i k jinému zneužití osobních údajů).

#### **1.5. Kontaktní údaje**

Budeme rádi, pokud Vaše poznatky se službami UA sdělíte telefonicky na 605 787 787 nebo písemně na adresu sídla UNITED ASSISTANCE, a.s., Opletalova 1284/37, 110 00 Praha

1, Email: [ombudsman@unitedassistance.com](mailto:ombudsman@unitedassistance.com), UA stále přizpůsobuje svoji činnost potřebám a požadavkům Odběratelům tak, aby zajišťovala výhodné komplexní asistenční služby přinášející pohodlí v případě nouzových situací. V tomto smyslu se UA nevyhne potřebným úpravám a změnám, které se týkají především doplňování a rozšiřování služeb. Veškeré aktuální informace o službách UA jsou dostupné na [www.unitedassistance.com](http://www.unitedassistance.com).

## **2. Asistenční služby**

**Asistenčními službami** se pro účely této smlouvy rozumí poskytování Domácí asistence a Refundace úniku vody, v případě nouzové situace, jež jsou co do podmínek a rozsahu poskytování specifikovány v těchto VOP UA. 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), včetně náhrady nákladů účelně vynaložených při provádění těchto odborných činností v rámci limitů uvedených ve VOP UA. V rámci domácí asistence zajistí smluvní partner i zjištění stavu fakturačního vodoměru ke dni poskytnutí domácí asistence. Za domácí asistenci se nepovažuje údržba a drobné opravy v domácnosti. Předmětem domácí asistence není odstranění následků a škod způsobených nouzovou situací.

**Refundací úniku vody** se rozumí náhrada nákladů, v rámci limitů uvedených v těchto VOP UA, způsobených únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace, pokud je Odběratel povinen nahradit tyto náklady KHP.

**Limity plnění** pro asistenční služby poskytované v rámci jednoho odběrného místa za jeden kalendářní rok:

- limity pro domácí asistenci jsou uvedeny v článku 2.2. bodě 1 písm. A) těchto VOP UA,
- minimální limit pro refundaci úniku vody se rovná míře spoluúčasti Odběratele na úniku vody, a maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15.000,- Kč / odběrné místo / rok (dále též „**maximální limit úniku vody**“).

### **2.1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb**

Právo na poskytnutí asistenčních služeb vzniká Odběrateli v případě nouzové situace a splnění všech podmínek uvedených v těchto VOP UA.

Podmínkou vzniku práva na poskytnutí asistenčních služeb je, že nouzová situace nastala:

- a) v době trvání (účinnosti) smlouvy na dodávku vody z veřejného vodovodu se společností KHP (Smlouva s KHP), ke které jsou asistenční služby poskytované, nejdříve však v den nabytí účinnosti těchto smluvních podmínek,
- b) na území České republiky,

Podmínkou vzniku nároku na poskytnutí refundace úniku vody je mj.

- vznik nouzové situace, s níž je spojen únik vody,
- poskytnutí domácí asistence za podmínek uvedených v těchto VOP UA, včetně prokázání řádné úhrady cen za poskytnuté asistenční služby, překračující limity uvedené v těchto VOP UA,

- zaslání řádně vyplněného a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu,
- zaslání řádně vyplněné a podepsané Žádosti o refundaci úniku vody na adresu UA, jehož přílohou musí být mj. Vyúčtování úniku vody KHP, kopie řádně vyplněného a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu
- dodržení všech podmínek a postupů, vztahujících se k refundaci úniku vody, uvedených v těchto VOP UA.

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.
  - 4) dodržovat související právní předpisy a technické normy
- V případě nedodržení těchto bezpečnostních opatření nevzniká Odběrateli nárok na poskytnutí asistenčních služeb.

O nároku Odběratele na poskytnutí asistenčních služeb, rozhoduje UA.

## **2.2. Rozsah asistenčních služeb**

1. Odběratel má právo, aby mu UA, resp. jeho smluvní partner, poskytl asistenční služby v tomto rozsahu a těchto limitech:

A) domácí asistenci za podmínek a v rozsahu uvedených v čl.2. těchto VOP UA.

UA uhradí účelně vynaložené náklady spojené s provedením domácí asistence v tomto rozsahu:

- i) cestovní náhrady spojené s dopravou smluvního partnera UA provádějícího domácí asistenci do místa nouzové situace a zpět – zdarma v rámci jednoho asistenčního zásahu,
  - ii) práce smluvního partnera – v rozsahu 2 hodin zdarma v rámci jednoho asistenčního zásahu; práce smluvního partnera zahrnuje pořízení potřebné fotodokumentace, posouzení rozsahu oprav, návrh řešení, odstranění nouzové situace, záruku na provedené práce v délce 6 měsíců; pracovní čas smluvního partnera se počítá od doby příjezdu k Odběrateli do ukončení práce,
  - iii) 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.
- Odběratel má nárok na poskytnutí maximálně tří asistenčních zásahů v rámci jednoho odběrného místa, za jeden kalendářní rok. Poskytování služeb domácí asistence nad rámec sjednaných limitů v této smlouvě a VOP, se řídí výhradně dohodou mezi Odběratelem a smluvním

partnerem Poskytovatele Náklady, spojené s domácí asistencí přesahující limity plnění v těchto VOP UA, hradí v plné výši Odběratel na základě dohody se smluvním partnerem. Smluvní partner předloží Odběrateli na jeho žádost Ceník nadlimitních služeb. O poskytnutí asistenčních služeb převyšujících sjednané limity plnění, vydá smluvní partner Odběrateli doklad. V případě, že při poskytování domácí asistence dojde k poškození tzv. montážní plomby za fakturačním vodoměrem, zavazuje se UA tuto skutečnost oznámit KHP, který je povinen takovou plombu, bez zbytečného odkladu, uvést do původního stavu. Informaci o poškození montážní plomby je povinen smluvní partner UA uvést v Protokolu o asistenčním zásahu.

B) refundaci úniku vody za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto VOP UA. UA hradí náklady spojené s refundací úniku s výjimkou míry spoluúčasti Odběratele na úniku vody a částky přesahující limity úniku vody uvedené v těchto VOP UA. Spoluúčast a náklady přesahující maximální limit úniku vody, hradí vždy Odběratel.

2) Algoritmus výpočtu refundace úniku vody.

$$A = D - (P \times T) - M$$

$$R = A \times C < 15.000,- \text{ Kč}$$

**P** - průměrná denní spotřeba vody Odběratele za předchozí relevantní období, kterým se rozumí stejné období předchozího kalendářního roku ode dne, ke kterému byl proveden poslední odečet fakturačního vodoměru před vznikem nouzové situace a vystavena faktura za vodné (dále též „**Den posledního vyúčtování**“). V případě, že Smlouva s KHP nebude dosahovat této délky trvání a nebude existovat předchozí vyúčtování spotřeby, bude předchozí spotřeba stanovena podle směrných čísel roční potřeby vody uvedených v příloze 12 k vyhlášce č.428/2001 Sb., v platném znění, anebo technickým výpočtem, pokud směrná čísla roční potřeby nebudou na novou smlouvu aplikovatelná.

**D** - spotřeba vody v m<sup>3</sup> za období ode Dne posledního vyúčtování do dne odečtu fakturačního vodoměru ke dni poskytnutí domácí asistence (dále též „**Den odečtu**“).

**T** – počet dní za období ode Dne posledního vyúčtování do Dne odečtu.

**M** - spoluúčast Odběratele na úniku vody, jež činí 10m<sup>3</sup>.

**C** - cena vody za 1m<sup>3</sup>, dle ceny ke Dni odečtu.

**A** – množství uniklé vody v m<sup>3</sup> snižené o spoluúčast Odběratele (M).

**R** – cena uniklé vody v Kč; z takto vypočtené částky uhradí UA přímo Odběrateli část v maximální výši 15.000,- Kč / odběrné místo / rok. Jak spoluúčast na úniku vody, tak náklady přesahující maximální limit úniku vody hradí Odběratel.

3) Za jednu domácí asistenci se považuje zajištění domácí asistence a úhrada nákladů spojených s její realizací na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu časově, místně nebo jinak přímo souvisí. Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků vodáren, elektráren apod.), lze poskytnout domácí asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.

5) V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku Odběratele na poskytnutí asistenčních služeb, uhradí Odběratel poskytnuté služby v plné výši smluvnímu partnerovi. Následně zašle Odběratel na adresu UA písemný požadavek na dodatečné přiznání příslušných limitů plnění doložený řádně vyplněným a podepsaným Protokolem o asistenčním zásahu a kopií dokladu o zaplacení poskytnutých služeb.

6) Pokud je to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi Odběratelem a pracovníkem dispečinku dohodnuto provedení domácí asistence dodavatelem navrženým Odběratelem. Z asistenčních služeb budou v takovém případě uhrazeny prokazatelně a účelně vynaložené náklady na poskytnutí domácí asistence v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto VOP UA.

6) Nebudou-li asistenční služby poskytnuty z důvodů na straně Odběratele, má smluvní partner vůči UA nárok na úhradu nutně a účelně vynaložených nákladů souvisejících s neposkytnutými asistenčními službami.

### **2.3. Územní rozsah**

Služby jsou poskytovány výhradně na území České republiky.

### **2.4. Výluky**

Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě vzniku nouzové situace a následném úniku vody

- a) při mytí, sprchování,
- b) z otevřených kohoutů,
- c) působením vlhkostí, plísní, houby, opotřebením, korozí zvápenatěním nebo ztrátou životnosti součástí vodovodní soustavy,
- d) ze sprinklerů nebo jiných bezpečnostních hasičích zařízení během hašení,
- e) z kropičích hadic zařízení a zahradních hadic,
- f) vodou uniklou při tlakových zkouškách nebo v souvislosti s opravami zařízení napojených k vodovodnímu nebo kanalizačnímu systému,
- g) z akvária, zahradního jezírka nebo bazénu,
- h) v důsledku vandalismu, odcizení, povodní, zemětřesení nebo sesuvu půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně
- l) při poškození, ztrátě funkčnosti nebo životnosti zařízení namontovaného na vodovodní potrubí (např. filtrační zařízení, vodovodní baterie, splachovací zařízení vč. tlakového ventilu),
- j) nedodržením právních předpisů a technických norem souvisejících s vodním hospodářstvím (např. nedodržením nezámrazné hloubky pro uložení vodovodního potrubí a vodovodních přípojek).

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

Odběrateli dále nevzniká právo na úhradu částky za uniklou vodu ve výši uvedené v čl. 2.2. bod 2 těchto VOP v případě, že k úniku vody dojde v důsledku poškození, opotřebením nebo ztráty životnosti pojistného zařízení (např. pojistný nebo redukční ventil) namontovaného na vodovodní soustavě, její součásti nebo koncovém zařízení. Ve výše uvedeném případě proplatí Poskytovatel náklady spojené s únikem vody za období maximálně 30 dnů úniku vody maximálně však množství 75 m<sup>3</sup> po odečtu sjednané spoluúčasti na jednu Žádost o refundaci úniku vody.

Odběrateli dále nevzniká právo na úhradu nákladů související s únikem vody v případě, že se prokáže, že místo, výše škody a mechanismus vzniku nouzové situace, v rámci které došlo k úniku vody je totožný s již realizovaným asistenčním zásahem a proplacenou žádostí o refundaci úniku vody a je zřejmé, že Odběratel nepodnikl žádné kroky k odstranění příčiny nouzové situace nebo úniku vody. Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě zanedbání pravidelné údržby nebo ztrátou životnosti součástí systému vodovodního potrubí nebo koncových zařízení na něm namontovaných

Na žádost Odběratele může být zprostředkováno 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.

Odběrateli zanikne nárok na poskytnutí asistenčních služeb, neuplatní-li svůj nárok u UA nejpozději do jednoho roku od vzniku nouzové situace.

### 3. Použitá terminologie a výklad pojmů

**Odběratel** - je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenu platnou a účinnou Smlouvu s KHP.

**Smlouva s KHP** - Smlouva o dodávce vody z veřejného vodovodu uzavřená mezi Odběratelem a KHP.

**Smluvní partner** – je podnikatel, který zajišťuje asistenční služby na základě platných smluv s UA. Partner je povinen při zajišťování asistenční služby dodržovat platnou legislativu v souvislosti s BOZP, provozem na pozemních komunikacích a další související předpisy. Partner nese plnou odpovědnost za služby, které poskytne, dále za případné vzniklé škody a je rovněž povinen řešit reklamace pokud souvisejí s poskytnutými službami.

**Asistenční zásah** – je realizace domácí asistence u Odběratele smluvním partnerem UA.

**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 asistenční zásahy v rámci limitů sjednaných v článku 2.2. těchto VOP.

**Fotodokumentace domácí asistence** – zajištění odpovídající fotodokumentace z místa poskytování domácí asistence a její předání UA.

**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 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").

**Únik vody** – finanční škoda způsobená náhlým únikem vody ze systému vodovodního potrubí určeného k zásobování pitnou vodou (vč. potrubí nacházejícího se na pozemku), v důsledku prokazatelné havárie vodovodního zařízení, v místě za fakturačním vodoměrem, pokud je Odběratel povinen uhradit ji KHP.

**Ceník nadlimitních služeb** – ceník služeb poskytovaných smluvním partnerem překračující limity sjednané v těchto VOP UA,

**Byt** - místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení

**Bytový dům** - dům, ve kterém více než polovina podlahové plochy odpovídá požadavkům na trvalé bydlení a je k tomuto účelu určena.

**Prostor sloužící podnikání** - prostor nebo místnost, je-li účelem nájmu provozování podnikatelské činnosti v tomto prostoru nebo v této místnosti a slouží-li pak prostor nebo místnost alespoň převážně podnikání, bez ohledu na to, zda je účel nájmu v nájemní smlouvě vyjádřen.

**Společné části nemovité věci** - jsou části nemovité věci, které podle své povahy mají sloužit vlastníkům jednotek společně.

**Spoluúčast (Odběratele na úniku vody)** – únik vody do celkového objemu 10m<sup>3</sup> (jedná se pouze o vodné) Spoluúčast na úniku vody je Odběratel povinen uhradit KHP do doby splatnosti vystavené faktury.

**Smlouva** – Smlouva, na jejímž základu byla mezi KHP a UA sjednána pravidla pro poskytování asistenčních služeb odběratelům KHP včetně vymezení práv a povinností KHP, Odběratelů a UA.

**Refundace úniku vody** - úhrada nákladů (finanční škoda) souvisejících s prokázaným únikem vody ze systému vodovodního potrubí s výjimkou míry spoluúčasti Odběratele do výše částky stanoveného limitu plnění.

### 4. Závěrečné ustanovení

Veškeré spory vzniklé v souvislosti s poskytováním asistenčních služeb Odběratelům budou řešeny především vzájemnou dohodou. V případě, že spor nebude vyřešen dohodou, bude řešen u místně příslušného soudu České republiky.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP UA neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto VOP UA, která zůstávají platná a účinná. UA se v tomto případě tímto zavazuje nahradit ustanovení neplatné / neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného / neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Poskytnutí služeb lze nárokovat výhradně prostřednictvím společnosti UNITED ASSISTANCE, a.s. a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle 1227 a do maximální výše 15 000,-Kč při úniku vody. Náklady na asistenční služby, přesahující limity plnění, hradí Odběratel.

V případě požadavku je Odběratel v místě realizace domácí asistence povinen potvrdit na Protokolu o asistenčním zásahu předloženém partnerem, eventuálně na vystaveném daňovém dokladu rozsah a cenu provedených služeb služby. Pokud si Odběratel sjedná sám zajištění služeb jiným než stanoveným způsobem, nemůže u UA vyžadovat uhrazení nákladů spojených s asistenčními službami, pokud tato domácí asistence nebyla realizována UA. Tyto služby může asistenční společnost odmítnout, jestliže ji Odběratel, případně jiná osoba, nepředá potřebné informace, jakmile je to po zjištění události objektivně možné.

Toto znění "Všeobecných obchodních podmínek" nabývá účinnosti a platnosti dnem 1.3.2017