

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služby Asistenčních služeb - Domácí asistenci a Refundaci úniku teplé vody pro Odběratele společnosti Veolia Energie ČR, a.s. (dále též „VOP UA“)** slouží pro využívání služeb společnosti UNITED ASSISTANCE a.s., se sídlem Opletalova 1284/37, Nové Město, 110 00 Praha 1, 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. 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 Veolia Energie ČR, a.s. (dále též „Objednatel“) nebo její dceřiné společnosti (Objednatel a jeho dceřiné společnosti dále také jen „VEOLIA“). Pokud není výslovně uvedeno jinak, asistenčními službami UA se rozumí služby zajišťované na území České republiky. Asistenční služby jsou poskytovány společnostmi UA pro Odběratele VEOLIA. 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 VEOLIA není možno sčítat s jinými limity.

Asistenční služby UA jsou poskytovány Odběratelům VEOLIA, ať již se jedná o rodinné domy, bytové nebo nebytové jednotky, prostory sloužící podnikání (provozovny), bytové domy včetně jejich společných částí či jakékoli jiné stavební objekty.

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

a) pro případy nouzových situací a v dalších případech uvedených v těchto VOP UA;

b) po ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb.

Odběratel má nárok na poskytnutí služeb pouze v případě splnění všech podmínek uvedených v těchto VOP UA; v opačném případě mu nárok nevznikne. Před poskytnutím služeb je UA oprávněn zkontrolovat potřebné údaje, nezbytné k ověření nároku Odběratele na poskytnutí služeb. V případě, že bude UA zpracovávat osobní údaje Odběratelů, zavazuje se při realizaci předmětu Smlouvy o poskytování služeb (ve znění těchto VOP UA), postupovat v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

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

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

Veškeré služby UA jsou poskytovány výhradně prostřednictvím dispečinku UA na jednotném telefonním čísle 800 44 22 33, 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 212 812 212 nebo 603 500 478.

Postup jednotlivých účastníků při poskytování domácí asistence:

1. Odběratel bez zbytečného odkladu ohlásí nouzovou situaci na call centrum UA, který pracuje 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu po 365 dní v roce. Při volání z ČR použijte jednotné telefonní číslo 800 44 22 33 nebo 603 500 478.

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. Operátor s Odběratelem dohodne optimální způsob poskytnutí služeb.

3. 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. UA či smluvní partner UA je povinen se Odběrateli identifikovat předložením identifikačního dokladu od UA.

4. UA či smluvní partner UA pořídí v místě nouzové situace fotodokumentaci v nezbytném rozsahu za účelem prokázání oprávněnosti nouzové situace a poskytne ve prospěch Odběratele služby v rozsahu uvedeném v těchto VOP UA,

5. Odběratel uhradí smluvnímu partnerovi náklady na asistenční služby překračující limity uvedené v těchto VOP UA; UA či jeho 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 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 teplé vody**

Postup jednotlivých účastníků při refundaci úniku teplé vody:

1. Odběratel zašle na adresu UNITED ASSISTANCE, a.s., Opletalova 1284/37, 110 00 Praha 1, Email: [teplo@unitedassistance.com](mailto:teplo@unitedassistance.com) řádně vyplněnou a podepsanou Žádost o refundaci úniku teplé vody, jejíž přílohou musí být mj. Vyúčtování spotřeby teplé vody a Vyúčtování spotřeby tepla, do kterého bude zahrnut i únik teplé vody v rámci nouzové situace, kopie řádně vyplněného

a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu. Formulář Žádosti o refundaci úniku teplé 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 teplé vody provede kontrolu zaslané dokumentace a zašle Odběrateli vyjádření, zda uznává jeho nárok na refundaci úniku teplé vody. V případě uznání nároku Odběratele bude součástí vyjádření i výpočet částky, která bude předmětem refundace úniku teplé vody,

3. Odběratel uhradí VEOLIA nebo dodavateli pitné vody celou míru spoluúčasti Odběratele na úniku teplé vody a taktéž částku přesahující maximální limit úniku teplé vody, a doklad o zaplacení celé částky odpovídající míře spoluúčasti Odběratele na úniku vody, jakož i částky přesahující maximální limit úniku teplé vody předloží UA.

4. UA uhradí Odběrateli částku odpovídající refundaci úniku teplé vody, úhrada bude provedena převodem na účet nebo v hotovosti.

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

Poskytovatel se zavazuje požádat Odběratele 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 osobních údajů nezbytných k plnění povinností UA dle těchto VOP UA, a s jejich zpracováním ve smyslu platných právních předpisů na ochranu osobních údajů, za účelem, aby Odběratel 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 Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s právem Odběratele na ochranu jeho soukromého a osobního života, a pouze za účelem (i) řádného zajišťování služeb UA Odběrateli, (ii) plnění zákonných povinností UA, (iii) zpracování 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, nebo email: [ombudsman@unitedassistance.com](mailto:ombudsman@unitedassistance.com) UA stále přizpůsobuje svoji činnost potřebám a požadavkům Odběratelů. 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. Služby**

**Asistenčními službami** se pro účely této smlouvy rozumí poskytování Domácí asistence a Refundace úniku teplé 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 tepla či teplé vody), včetně náhrady nákladů účelně vynaložených při provádění těchto odborných činností v rámci limitů uvedených ve VOP UA. V rámci domácí asistence zajistí smluvní partner UA i zjištění stavu certifikovaného měřicího zařízení Odběratele ke dni poskytnutí domácí asistence. Za domácí asistenci se nepovažuje údržba a drobné opravy v domácnosti. Předmětem domácí asistence není odstranění následných škod způsobených nouzovou situací.

**Refundací úniku teplé vody** se rozumí náhrada nákladů, v rámci limitů uvedených v těchto VOP UA, způsobených únikem teplé/topné vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace, pokud je Odběratel povinen nahradit tyto náklady VEOLIA nebo dodavateli pitné vody.

**Limity plnění** pro 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 teplé vody se rovná míře spoluúčasti Odběratele na úniku teplé vody, a maximální limit pro refundaci úniku teplé vody je stanoven na 15.000,- Kč / odběrné místo / rok (dále též „**maximální limit úniku teplé vody**“).

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

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

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

- a) v době trvání (účinnosti) smlouvy na dodávku tepelné energie uzavřenou se společností VEOLIA, ke které jsou služby poskytované, nejdříve však v den nabytí účinnosti těchto smluvních podmínek, a
- b) na území České republiky,

Podmínkou vzniku nároku na poskytnutí refundace úniku teplé vody je mj.

- vznik nouzové situace, s níž je spojen únik teplé vody nebo jiného média,
- 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 teplé vody na adresu UA, jehož přílohou musí být mj. Vyúčtování úniku teplé vody nebo jiného média od VEOLIA či dodavatele pitné vody, kopie řádně vyplněného a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu
- dodržení všech podmínek a postupů, vztahujících se k refundaci úniku teplé vody, uvedených v těchto VOP UA.

Podmínkou vzniku práva na poskytnutí Domácí asistence je mj. i to, že vodovodní rozvody (dále jen TUV) a odběrné tepelné zařízení, vč. vnitřních rozvodů a topných těles, je ve vlastnictví, spoluvlastnictví, provozování 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 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 rozvody a odběrné tepelné zařízení vč. vnitřních rozvodů a topných těles v řádném stavu,
  - 2) u staveb, které nejsou trvale užívány, uzavřít, vyprázdnit a udržovat vodovodní rozvody a odběrné tepelné zařízení vč. vnitřních rozvodů a topných těles 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 služby.

O nároku Odběratele na poskytnutí asistenčních služeb, rozhoduje UA.

## **2.2. Rozsah služeb**

1. Odběratel má právo, aby mu UA, poskytl služby v tomto rozsahu a těchto limitech:

A) domácí asistence 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 do místa nouzové situace a zpět – zdarma v rámci jednoho asistenčního zásahu,
- ii) práce – v rozsahu 2 hodin zdarma v rámci jednoho asistenčního zásahu; práce zahrnuje pořízení potřebné fotodokumentace, posouzení rozsahu oprav, návrh řešení, odstranění nouzové situace, záruku na provedené práce

v délce 6 měsíců; pracovní čas 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 s UA.

Odběratel má nárok na poskytnutí maximálně tří 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 UA. 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 služeb převyšujících sjednané limity plnění, vydá smluvní partner Odběrateli doklad.

B) refundaci úniku teplé 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.

**Pro refundaci úniku teplé vody (TUV) platí:**

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

$$Q = A \times S$$

$$R = (A \times C_v + Q \times C_t) < 15.000,- \text{ Kč}$$

**P** - průměrná denní spotřeba teplé 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 Objednatelem 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>.

**Q** – tepelný obsah uniklé vody v GJ

**S** – skutečná měrná spotřeba tepla pro ohřev teplé vody ve výši 0,209 GJ/m<sup>3</sup> ohřívání vody

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

**Ct** - cena tepelné energie za 1 GJ, dle ceny ke Dni odečtu.

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

**R** – cena uniklé vody a jejího tepelného obsahu 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 a jejího tepelného obsahu, tak náklady přesahující maximální limit úniku vody a jejího tepelného obsahu hradí Odběratel.

#### **Pro refundaci úniku topné vody platí:**

**A = D - M**

**Q = A x S**

**R = (A x Cv + Q x Ct) < 15.000,- Kč**

**D** - množství vody nutné pro doplnění topného okruhu v odběrném místě v důsledku Nouzové situace, nebo jinak prokazatelně zjištěné množství vody uniklé z topného okruhu v důsledku Nouzové situace

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

**Q** – tepelný obsah uniklé vody v GJ

**S** – skutečná měrná spotřeba tepla pro ohřev topné vody ve výši 0,209 GJ/m<sup>3</sup> ohřívání vody

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

**Ct** – cena tepelné energie za 1 GJ, dle ceny ke Dni odečtu (v případě dvousložkové ceny tepelné energie se za cenu tepelné energie považuje její variabilní část).

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

**R** – cena uniklé topné vody a jejího tepelného obsahu v Kč; z takto vypočtené částky uhradí UA přímo Odběrateli část v maximální výši 15.000,- Kč / odběrné místo / rok. Jak spoluúčast na úniku topné vody a jejího tepelného obsahu, tak náklady přesahující maximální limit úniku vody a jejího tepelného obsahu 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 tepláren, 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 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 těchto 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 služby poskytnuty z důvodů na straně Odběratele, má smluvní partner vůči UA nárok na úhradu nutně a účelně vynaložených nákladů souvisejících s neposkytnutými službami.

#### **2.3. Územní rozsah**

Služby jsou poskytovány výhradně na území České Republiky.

#### **2.4. Výluky**

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

- a) při mytí, sprchování,
  - b) z otevřených kohoutů,
  - c) působením vlhkosti, plísně, houby, opotřebením, korozí, zvápenatěním nebo ztrátou životnosti součástí vodovodních rozvodů a odběrného tepelného zařízení vč. vnitřních rozvodů a topných těles,
  - d),
  - e) vodou uniklou při tlakových zkouškách nebo v souvislosti s opravami zařízení napojených na vodovodní rozvody a odběrná tepelná zařízení vč. topných těles nebo kanalizačního systému,
  - f)
  - g) v důsledku vandalismu, odcizení, povodně, zemětřesení nebo sesuvu půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně
  - h) při poškození, ztrátě funkčnosti nebo životnosti zařízení namontovaného na vodovodní rozvody (např. filtrační zařízení, vodovodní baterie, splachovací zařízení vč. tlakového ventilu),
  - j) nedodržením právních předpisů a technických norem souvisejících s dodávkou tepla a teplé vody,
- Odběrateli nevzniká právo na poskytnutí 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, pokud budova nebyla zkolaudována
- v době stavby nebo rekonstrukce stavby, ke které se 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 součástí vodovodních rozvodů a odběrného tepelného zařízení vč. topných těles nebo koncových zařízení na něm namontovaných.

Na žádost Odběratele může být zprostředkováno provedení služeb i v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálních limitů plnění na 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 služby 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 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 VEOLIA.

**Smlouva s VEOLIA** - Smlouva o dodávce tepelné energie uzavřená mezi Odběratelem a VEOLIA

**Smluvní partner** – je podnikatel, který zajišťuje služby Domácí asistence na základě platných smluv s UA. Partner je povinen při zajišťování služby Domácí asistence 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 případně vzniklé škody a je rovněž povinen řešit reklamace pokud souvisejí s poskytnutými službami.

**Asistenční zásah** – je realizace domácí asistence u Odběratele.

**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. Fotodokumentace může být na základě vyžádání zaslána odběrateli.

**Nouzová situace** - rozumí se náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost spojená s únikem teplé/topné vody z odběrného tepelného zařízení Odběratele, vč. vnitřních rozvodů a topných těles, a/nebo teplé vody z vodovodních rozvodů Odběratele, která:

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

**Únik teplé vody** – finanční škoda způsobená náhlým únikem teplé/topné vody z odběrného tepelného zařízení Odběratele, vč. vnitřních rozvodů topných těles, a/nebo teplé vody z vodovodních rozvodů Odběratele v důsledku prokazatelné havárie odběrného tepelného zařízení Odběratele nebo vodovodních rozvodů Odběratele, pokud je Odběratel povinen uhradit ji VEOLIA nebo dodavateli vody.

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

**Bytová jednotka** - místnost nebo soubor místností, které jsou prostorově oddělenou částí domu a jsou určeny a užívány k 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/místnost či jejich soubor, je-li užíván k provozování podnikatelské činnosti a slouží-li alespoň převážně podnikání.

**Nebytová jednotka** – místnost nebo soubor místností, které jsou prostorově oddělenou částí domu a nejsou určeny a užívány k účelu bydlení.

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

**Spoluúčast (Odběratele na úniku teplé vody)** – únik vody do celkového objemu 10m<sup>3</sup>

**Refundace úniku teplé vody** - úhrada nákladů (finanční škoda) souvisejících s prokázaným únikem teplé vody, tj. topné vody obsažené v odběrném tepelném zařízení Odběratele a/nebo teplé vody ve vodovodních rozvodech Odběratele, a to jak tepelné energie použité na její ohřev, tak i vody jako média s výjimkou míry spoluúčasti Odběratele a částky přesahující stanovený limit plnění.

### 4. Závěrečné ustanovení

Veškeré spory vzniklé v souvislosti s poskytováním 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 212 812 212 Náklady na služby, přesahující limity plnění, hradí Odběratel.

V případě požadavku je Odběratel v místě realizace domácí asistence povinen potvrdit na Protokolu o asistenčním zásahu, eventuálně na vystaveném daňovém dokladu rozsah a cenu provedených služeb .

Pokud si Odběratel sjedná sám zajištění služeb jiným než stanoveným způsobem, nemůže u UA vyžadovat uhrazení nákladů spojených se službami, pokud tato domácí asistence nebyla realizována UA. Tyto služby může UA 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 3.12.2020