

Od 1. ledna 2016 jsme pro vás, smluvní zákazníky, sjednali pojištění nouzových situací spojených s únikem vody.

Pro každého zákazníka PVK s platnou odběratelskou smlouvou na dodávku pitné vody je k dispozici asistenční služba 24 hodin denně, 365 dnů v roce.



- ➡ k Vám přijede asistenční služba a provede odborné práce potřebné pro odstranění nouzové situace spojené s únikem vody za vodoměrem v rozsahu 2 hodin.
- ➡ Neplatíte za výjezd vozidla ani provedené nezbytné práce.

Asistenční služby zahrnují DOMÁCÍ ASISTENCI a REFUNDACI ÚNIKU VODY a zákazník na ně má nárok, jestliže:

- ➡ Bez odkladu ohlásí nouzovou situaci na telefonní číslo **212 812 212**, uvedené na kontaktní kartičce.
- ➡ Nahlásí jméno, příjmení, telefonní číslo, číslo a adresu odběrného místa pro možnost identifikace zákazníka. Upřesní podrobnosti pro zajištění domácí asistence.

Dispečer asistenční služby následně po telefonátu rozhodne a zajistí vyslání příslušného odborníka na odstranění nouzové situace. Zpětně zavolá zákazníkovi a uvede, kdo přijede událost řešit.



Zákazník PVK může **ZDARMA** využít na jedno odběrné místo až tři asistenční služby ročně.

V případě nouzové situace neprodleně volejte na asistenční službu.



Služba je určena jen pro smluvní zákazníky

212 812 212

Domácí asistenci se rozumí zajištění realizace odborných prací, směřujících k odstranění nouzové situace spojené s únikem vody za vodoměrem (tj. pokud to bude možné obnovení dodávky vody před nouzovou situací). Při domácí asistenci zajistí smluvní partner UA (United Assistance, a.s.) 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.

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 částečná náhrada nákladů na vodné, způsobených únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace za podmínek:

- spoluúčasti Odběratele na úniku vody ve výši 10 m³, což představuje minimální limit pro refundaci,
- maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15 000 Kč / odběrné místo / rok.

Kontakt:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10

www.pvk.cz



**Pražské vodovody
a kanalizace**

Pojištění nouzových situací spojených s únikem vody

by **VEOLIA**

