

## **Informace k asistenčním službám a refundaci úniku vody za vodoměrem pro odběratele společnosti Moravská vodárenská, a.s.**

### **1. 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.

**Refundaci 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 MOVO.

**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**“).

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 UA jsou poskytovány výhradně prostřednictvím dispečinku UA na jednotném telefonním čísle 212 812 212, způsobem a postupem. 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:

1. Odběratel bez zbytečného dokladu 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 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.

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 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 zašle řádně vyplněný a podepsaný Protokol o asistenčním zásahu,

2. Odběratel obdrží od MOVO Vyúčtování spotřeby vody, do kterého bude 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 MOVO, 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. Odběratel uhradí MOVO celou míru spoluúčasti Odběratele na úniku vody a taktéž částku přesahující maximální limit úniku vody,

5. UA 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, uhradí na účet MOVO 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 vzniku nouzové situace a následném úniku vody

- a) při mytí, sprchování,
- b) z otevřených kohoutů,
- c) působením vlhkostí, plísně, houby, opotřebením, korozí zvápenatěním nebo ztrátou životnosti součástí vodovodní soustavy,
- d) ze sprinklerů nebo jiných bezpečnostních hasicích zařízení během hašení,
- e) z kropicích 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, zemětřesením nebo sesuvu půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně
- i) 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.
- 
- 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.

**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.