

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

1. Asistenční služby

Na základě smlouvy uzavřené mezi společnostmi Pražské vodovody a kanalizace, a.s., (dále jen PVK) a United Assistance, 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 PVK, 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.

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.

Refundaci 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 m³, 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 dispečinku 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 zašle řádně vyplněný a podepsaný Protokol o asistenčním zásahu,
2. Odběratel obdrží od PVK 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 řádně vyplněnou a podepsanou Žádost o refundaci úniku vody, jejíž přílohou musí být mj. Vyúčtování spotřeby vody PVK, kopie řádně vyplněného a podepsaného Protokolu o asistenčním zásahu. Formulář Žádosti o refundaci úniku vody je k dispozici www.unitedassistance.com.
4. Odběratel uhradí PVK 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 PVK 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

- 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 asistenční zásahy v rámci limitů.