

ASISTENČNÍ SLUŽBY

domácí asistence a refundace



UNITED[®]

ASSISTANCE

- mezinárodní společnost
- 10 let kompletních služeb
- záruka spolehlivosti
- 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce



**DOMÁCÍ
ASISTENCE**



**SILNIČNÍ
ASISTENCE**



**PRÁVNÍ
ASISTENCE**

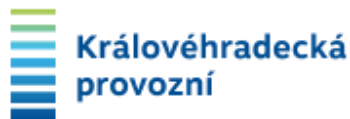
Obdobné služby jsou poskytovány klientům společností skupiny **Veolia VODA** a to již **po dobu 8 let**, s **klientskou spokojeností 99,98%**.



REFERENCE

V současné době poskytuje společnost UNITED ASSISTANCE v České a Slovenské republice asistenční služby těmto obchodním partnerům:

- Home Credit a.s.
- Home Credit Slovakia s.r.o.
- Severočeské vodovody a kanalizace
- Pražské vodovody a kanalizace
- Moravská vodárenská
- Středočeské vodárny
- Královohradecká provozní
- RENOMIA, a.s.
- Airbank
- ČEZ
- Dr. Max



CO NABÍDNEME KLIENTŮM

Rozsah nabízených služeb:



Refundace úniku vody

Z pojistných ventilů a topných zařízení



Domácí asistence



Domácí asistence

ASISTENČNÍ SLUŽBY:

- odstranění nouzové situace na rozvodech teplé vody a odběrných tepelných zařízeních
- 2 hodiny práce + cesta technika zdarma
- nejedná se o pojištění
- nevztahuje se na:
 - pravidelné údržby
 - drobné opravy v domácnosti
- odběratel hradí všechny použitý materiál





Domácí asistence

DOMÁCÍ ASISTENCI LZE VYUŽÍT PRO:

- montáž a demontáž topných systémů
- návrh a instalace měřicích a regulačních systémů
- montáž regulačních a termostatických ventilů
- opravy topného zařízení všeho druhu
- revize a kontroly topných soustav
- montáž, rekonstrukce, čištění a údržba kotle
- montáž a výměna a údržba tepelných a oběhových čerpadel
- instalace a opravy tepelných izolací



Domácí asistence zahrnuje nepřetržitou pomoc 24 hodin denně, 365 dní v roce v případě nouzové situace v domácnosti, kanceláři či nemovitosti.



Domácí asistence

Postup uplatnění domácí asistence:

- odběratel nahlásí nouzovou situaci na call centrum

800 44 22 33, 212 812 212, 603 500 478

- odběratel sdělí
 - jméno, příjmení a telefonní číslo odběratele
 - evidenční číslo odběrného místa (identifikace odběratele ze strany UA)
 - adresu odběrného místa, nouzové situace
 - specifikaci nouzové situace
- operátor společně s odběratelem dohodnou optimální způsob řešení
- vyslání smluvního partnera



Domácí asistence

Postup při domácí asistenci:

- smluvní partner pořídí nezbytnou fotodokumentaci
- odběratel uhradí smluvnímu partnerovi náklady překračující limity dle dohodnutého ceníku
- smluvní partner vyplní Protokol o asistenčním zásahu a kopii předá Odběrateli pro případnou refundaci úniku vody
- UA neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným, nebo opožděným poskytnutím asistenčních služeb způsobenou nepřesností informací, či nedostupností odběratele



Refundace úniku vody



Domácí asistence

REFUNDACE ÚNIKU A DOMÁCÍ ASISTENCI LZE VYUŽÍT PRO:

- domácnosti
- rodinné domy
- bytové a nebytové jednotky
- bytové domy
- kancelářské objekty
- sklady
- nemocnice



Domácí asistence zahrnuje nepřetržitou pomoc 24 hodin denně, 365 dní v roce v případě nouzové situace v domácnosti, kanceláři či nemovitosti.



Refundace úniku vody

Postup uplatnění refundace úniků vody:

- odběratel zašle řádně vyplněný a podepsaný Protokol o asistenčním zásahu a Žádost o refundaci úniku vody
- odběratel obdrží od Veolia Energie ČR Vyúčtování spotřeby, jehož je součástí i únik při nastalé nouzové situaci
- všechny dokumenty zašle na uvedenou adresu, popřípadě email
- odběratel uhradí Veolia Energie ČR celou míru spoluúčasti, taktéž částku přesahující limit
- UA v případě splnění všech podmínek uhradí na účet Veolia Energie ČR odpovídající částku
- v případě nerealizování asistenčního zásahu za účasti UA lze požadovat refundaci i bez Protokolu o asistenčním zásahu (tyto situace řeší UA individuálně)



Domácí asistence

Povinnosti Odběratele

- udržovat topná zařízení v řádném stavu
- ustaveb, které nejsou trvale užívány uzavřít, vyprázdnit a udržovat topná zařízení v nich umístěná
- v topném období vyprázdnit jednotlivá zařízení napojená na systém vytápění, pokud je ten mimo provoz



Domácí asistence

Výluky, nevzniká právo na poskytnutí asistence

- v důsledku vandalismu, odcizení, povodně, zemětřesení nebo sesuvu půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně
- při poškození, ztrátě funkčnosti nebo životnosti zařízení namontovaného na vodovodní potrubí (např. filtrační zařízení, vodovodní baterie, splachovací zařízení vč. tlakového ventilu)
- nedodržením právních předpisů a technických norem souvisejících s vodním hospodářstvím (např. nedodržením nezámrazné hloubky pro uložení vodovodního potrubí a vodovodních přípojek)
- nesprávného a neodborného zásahu provedeného Odběratelem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem Odběratele
- trestného činu Odběratele nebo osoby jemu blízké



Domácí asistence

Odběrateli 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
- v případě zanedbání pravidelné údržby nebo ztrátou životnosti systému vodovodního potrubí (prasklý pojistný ventil, který vytékal delší časové období, prasklé topné zařízení kvůli korozi,...)



Domácí asistence

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.
- například Odběratel trvá na poskytnutí asistenčního zásahu i když např. neví kde voda teče, po příjezdu partnera na místo zásahu nekomunikuje, nebo není k nezastižení atd.

Proč UNITED ASSISTANCE?



dostupnost
24 hod nonstop



komfort
nadstandardní služby



úspory
refundace úniku vody z pojistných
ventilů a topných zařízení



podpora
profesionální přístup



spokojenost
zaručená spokojenost



odpovědnost
ochrana životního prostředí