

**Společnost MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s. (MOVO)
představuje novou službu pro své zákazníky.**

Od 1. ledna 2017 jsme pro Vás, smluvní zákazníky sjednali asistenční službu pro řešení nouzových situací spojených s únikem vody za vodoměrem. Pro každého zákazníka MOVO 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 v rozsahu 2 hodin. Neplatíte za výjezd vozidla ani provedené nezbytné práce.

Asistenční služby zahrnují DOMÁCÍ ASISTENCI a REFUNDACI ÚNIKU VODY a zákazník má na ně 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.

Domácí asistence 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, ani opravárenské, údržbové, rekonstrukční a podobné práce.

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.

Součástí služby není uzavírání a otvírání vodovodních přípojek ani vyhledávání úniků na vnitřním rozvodu.

Nezbytnou podmínkou je kontaktovat asistenční službu.

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

Pečlivě si uschovejte přiloženou kartičku s kontakty a v případě nouzové situace neprodleně volejte.

