

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 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.

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 asistenční služby.

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, plísní, 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 asistenční zásahy v rámci limitů.