

## Bezplatná služba pro Vás

Královéhradecká provozní, a.s., (KHP) sjednala pro své smluvní zákazníky asistenční službu nouzových situací spojených s únikem vody za vodoměrem. Pro každého zákazníka KHP 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.
- ➔ Součástí služby není uzavírání a otvírání vodovodních přípojek ani vyhledávání úniků na vnitřním rozvodu. Nezbytnou podmínkou je kontaktovat asistenční službu.

### Asistenční služby zahrnují DOMÁCI ASISTENCI a REFUNDACI ÚNIKU VODY a zákazník má na ně nárok, pokud:

- ➔ 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.

**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,

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

**Pečlivě si uschovejte kontakty a v případě nouzové situace neprodleně volejte.**

V případě výpadku telefonní linky uvedené na kartě volejte číslo 1227 (cena za volání na toto tel. číslo je individuální dle vašeho tarifu a poskytovatele telefonních služeb).

- 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 m<sup>3</sup>, což představuje minimální limit pro refundaci,
- maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15 000 Kč / odběrné místo / rok.

