

Domácí asistenci 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 UNITED ASSISTANCE, a.s., (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, který provádí 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.

Kontakt:

Královéhradecká provozní, a.s.

Víta Nejedlého 893, 500 03 Hradec Králové

www.khp.cz

 **Královéhradecká
provozní**

**Asistenční služba
pro řešení nouzové
situace spojené
s únikem vody**

by  **VEOLIA**



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 spojené s únikem vody za vodoměrem 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 **DOMÁCÍ ASISTENCI** a **REFUNDACI ÚNIKU VODY** a zákazník na ně má nárok, jestliže:

- ➔ Bez odkladu ohlásí nouzovou situaci na telefonní číslo **212 812 212**.
- ➔ 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.



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).

Více informací na: www.khp.cz
nebo www.unitedassistance.cz.

UNITED[®]
ASSISTANCE

212 812 212

Asistenční služba pro řešení nouzové situace způsobené únikem vody.
Na uvedené telefonní číslo můžete volat odkudkoli z České republiky za cenu místního hovoru.