



**Pražské vodovody
a kanalizace**

Adresa odběrného místa:
Sarajevská 1714/9, Praha 2

Evidenční číslo odběrného místa:
300010653

Odběrné místo číslo: **301172-118**

Bezplatná služba pro Vás

Pražské vodovody a kanalizace, a.s., (PVK) sjednaly pro své smluvní zákazníky asistenční službu nouzových situací spojených s únikem vody za vodoměrem. Pro každého zákazníka PVK 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 **DOMÁCÍ 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. Uprěsní 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 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 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,

- 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.

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

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



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.

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

