



Vážená paní starostko,

naše společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. od 1. ledna 2016 pro Vás, smluvní zákazníky sjednala pojištění nouzových situací spojených s únikem vody za vodoměrem. Pro každého zákazníka SČVK s platnou odběratelskou smlouvou na dodávku pitné vody je k dispozici asistenční služba 24 hodin denně 365 dnů v roce, která k Vám **ZDARMA** přijede 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.

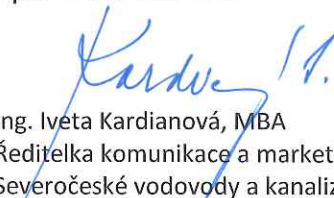
DOMÁCÍ ASISTENCE – zahrnuje zajištění odborných prací k odstranění nouzové situace. Předmětem domácí asistence není odstranění následků způsobených nouzovou situací. (vysoušení, zednické práce, malování apod.) Zároveň bude provedeno zjištění stavu fakturačního vodoměru.

REFUNDACE ÚNIKU VODY – představuje-li únik vody související s nouzovou situací větší objem vody než $10 \text{ m}^3 = 497 \text{ Kč}$ (což je spoluúčast zákazníka při pojištění) je možné požádat o refundaci až do výše 15 tisíc Kč za rok.

Zákazník SČVK může ZDARMA využít na jedno odběrné místo až tři asistenční služby ročně. Vaše družstvo je vlastníkem více odběrných míst, nicméně kontaktovat asistenční službu by měl, podle našeho názoru, pouze správce daných bytových jednotek (předseda samosprávy) nebo technik. Je nám zřejmé, že pro bytové domy, které vlastníte, máte jmenováno více správců (či předsedů). Navrhujeme tedy, pokud máte zájem, že bychom se zúčastnili schůzky s těmito správci a vše jim osobně vysvětlili. Poté je jen na nich jak a zda využijí asistenční služby, či budou úniky vody za vodoměrem řešit jinou metodou. Také oni by museli být „administrátoři“ hlášení těchto událostí, neboť na jedno odběrné místo jsou možné tři zásahy asistenční služby v kalendářním roce zdarma. Případný další je již zpoplatněn. V rámci asistenčního zásahu je také nutné zajistit přístup k hlavnímu (fakturačnímu) vodoměru.

V případě zájmu o bližší seznámení s Asistenční službou nás kontaktujte na emailové adrese iveta.kardianova@scvk.cz. Jsme připraveni se sejit a vše Vám podrobně vysvětlit.

S přáním hezkého dne


Ing. Iveta Kardianová, MBA
Ředitelka komunikace a marketingu
Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

V Teplicích 3. března 2016

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

Přítkovská 1689 • 415 50 Teplice
Tel.: 840 111 111 • Fax: 417 562 585 • E-mail: info@scvk.cz • www.scvk.cz
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku oddíl B, vložka 465, u Krajského soudu v Ústí nad Labem.
IČ: 49099451 • DIČ: CZ49099451

by  **VEOLIA**