

RĪCĪBA GADĪJUMOS, KAD KONSTATĒTA APSAIMNIEKOŠANAS PROBLĒMA, KRITISKA SITUĀCIJA VAI PRETTIESISKA DARBĪBA LIETOTAJĀ NĪ

1. MĒRKIS

Instrukcijas mērķis ir informēt NĪ lietotājus par rīcību gadījumos, kad VNĪ īpašumā, valdījumā, pārvaldīšanā un/vai apsaimniekošanā esošajos NĪ tiek konstatēta apsaimniekošanas problēma, avārijas situācija vai prettiesiskas darbības, kā rezultātā var rasties apdraudējums cilvēku veselībai un dzīvībai, kā arī NĪ vai tā daļas tiek vai var tikt daļēji bojātas vai pilnīgi iznīcinātas.

2. DOKUMENTĀ LIETOTO TERMINU UN SAĪSINĀJUMU SKAIDROJUMS

2.1. 24x7 atbalsts – VNĪ diennakts atbalsta serviss, kuram jebkurā laikā var pieteikt jebkuru apsaimniekošanas problēmu un avārijas situāciju, kā arī saņemt nepieciešamās konsultācijas:

2.1.1. zvanot pa bezmaksas informācijas tālruni **80002000**;

2.1.2. rakstot e-pastu uz atbalsts@vni.lv;

2.1.3. izmantojot VNĪ mobilo lietotni “VNĪ Klientu atbalsts”;

2.2. apdrošinātājs – NĪ apdrošinātājs, ar ko VNĪ ir noslēgts apdrošināšanas līgums;

2.3. apsaimniekošanas problēma – esošs, iespējams apdraudējums, kas rada lietošanas apgrūtinājumu, ierobežojumus lietotājam, vai arī skar NĪ uzturēšanu un apsaimniekošanu apsaimniekošanas pasākumu plāna ietvaros;

2.4. kritiska situācija – būtisks apdraudējums vai kaitējums cilvēka veselībai un dzīvībai; pēkšņa NĪ stāvokļa pasliktināšanās; apdraudējums trešo personu īpašumam, mantai, iekārtām; pilnīgs NĪ lietošanas iespēju zudums lietotājam;

2.5. KVS – kvalitātes vadības sistēma;

2.6. lietotājs – jebkura persona, kas, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts ar VNĪ, (nomas un apakšnomas līgumu, patapinājuma līgumu, pilnvarojuma līgumu, lietošanas līgumu, apsaimniekošanas līgumu, īres līgumu u. c.) lieto un/vai apsaimnieko VNĪ īpašumā, valdījumā, pārvaldīšanā un/vai apsaimniekošanā esošo NĪ vai tā daļu;

2.7. NĪ – VNĪ īpašumā, valdījumā, pārvaldīšanā un/vai apsaimniekošanā un lietotāja lietošanā un/vai apsaimniekošanā esošais NĪ un tā objekti;

2.8. prettiesiskas darbības – neatļauta darbība, kuras rezultātā nodarīts kaitējums NĪ, t. sk. zādzība, laupīšana, NĪ tīša bojāšana;

2.9. VNĪ – valsts akciju sabiedrība „Valsts nekustamie īpašumi”.

3. ATBILDĪBA

Dokumentā minētās personas ir atbildīgas par instrukcijā noteikto darbību kvalitatīvu un savlaicīgu izpildi.

4. APRAKSTS

4.1. Konstatējot kritisku situāciju un/vai apsaimniekošanas problēmu, lietotājs **nekavējoties par to paziņo VNĪ 24x7 atbalstam** un zemāk minētajos gadījumos – arī avārijas dienestiem:

4.1.1. ugunsgrēka vai eksplozijas gadījumā izsauc Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu un Valsts policiju (tālrunis 112);

4.1.2. noziedzīga nodarījuma gadījumā izsauc Valsts policiju (tālrunis 112) un, ja ir iespējams, fiksē un notikuma vietu ieradušos Valsts policijas pārstāvju kontaktinformāciju;

4.1.3. transportlīdzekļa uzbraukšanas gadījumā izsauc Ceļu policiju (tālrunis 112) un, ja ir iespējams, pieraksta ceļu satiksmes negadījumā iesaistīto transportlīdzekļu valsts reģistrācijas numurus un iesaistīto personu kontaktinformāciju.

4.2. Šīs instrukcijas 4.1. apakšpunktā noteiktajos gadījumos lietotājs savu iespēju robežās pieaicina lieciniekus NĪ vai tā daļas bojājuma/zuduma iestāšanās konstatācijai.

KVS I 3/7 RĪCĪBA GADĪJUMOS, KAD KONSTATĒTA APSAIMNIEKOŠANAS PROBLĒMA, AVĀRIJAS SITUĀCIJA VAI PRETTIESISKA DARBĪBA LIETOTAJĀ NĪ

- 4.3. Lietotājs savu iespēju robežās nodrošina, lai atbildīgā dienesta sagatavotajā dokumentā vai tā sagatavotajā avārijas defektu aktā ir precīzi aprakstīti NĪ vai tā daļas bojājumu/zudumu izraisījušā gadījuma apstākļi, cēloņi un sekas, tos piefiksējot ar foto vai video tehniku.
- 4.4. Lai pasargātu savu, apkārtējo personu, iekārtu drošību, kā arī NĪ stāvokļa saglabāšanu, lietotājs iespēju robežās dara visu iespējamo, lai apturētu vai samazinātu tālāku NĪ bojājumu rašanos (pagaidu jumti, iekārtu, preču, inventāra pārvietošana u. tml.). Citus bojāto NĪ vai tā daļas glābšanas pasākumus lietotājam ir tiesības veikt tikai pēc to saskaņošanas ar VNĪ un pēc nepieciešamības ar apdrošinātāju pārstāvi.
- 4.5. Lietotājs nodrošina iespēju apdrošināšanas pārstāvim apskatīt bojāto vai iznīcināto NĪ vai tā daļu bojājumu izvērtēšanai pēc tam, kad ir saņemta informācija no VNĪ NĪ pārvaldnieka par apdrošinātāja pārstāvja ierašanos. Lietotājam nav tiesību uzsākt bojātā objekta remontu vai bojāto mantu iznīcināšanu pirms bojātā objekta atrāšanās apdrošināšanas pārstāvim, ja VNĪ ir saņemts apdrošinātāja pieprasījums apskatīt NĪ.
- 4.6. Lietotāja pienākums ir nodot VNĪ visu viņa rīcībā esošo dokumentāciju un informāciju par NĪ vai tā daļas bojājuma/zuduma gadījumu.
- 4.7. Gadījumā, ja konkrētais NĪ vai tā daļas bojājuma/zuduma gadījums tiek klasificēts kā apdrošināšanas gadījums un, pamatojoties uz to, ka lietotājs nav rīkojies saskaņā ar šajā instrukcijā esošajām norādēm, apdrošinātājs atsaka apdrošināšanas atlīdzības izmaksu VNĪ, lietotājs sedz visus radušos zaudējumus vienā no šādiem veidiem:
 - 4.7.1. lietotājs aprēķina zaudējumu tām, to iesniedz saskaņošanai VNĪ, vienlaicīgi norādot darbu veicēju un darbu izpildes termiņu. Pēc tam, kad ir veikti ar VNĪ saskaņotie darbi, lietotājs iesniedz veikto darbu nodošanas un pieņemšanas aktu VNĪ;
 - 4.7.2. VNĪ aprēķina zaudējumu tām, veic atjaunošanas darbus un izraksta lietotājam rēķinu par veiktajiem darbiem.
- 4.8. Gadījumus, kad zaudējumu aprēķināšanu un seku likvidēšanu veic lietotājs un kad – VNĪ, nosaka, pusēm vienojoties.