



Podmínky služby E.ON Elektrikář (dále jen „Podmínky služby“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Podmínky služby upravují práva a povinnosti mezi společností E.ON Energie, a.s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích v oddíle B, vložka 1390 (dále jen „**Dodavatel**“) a zákazníkem, který s Dodavatelem uzavřel smlouvu na produkt (dále jen „**Smlouva**“), jehož součástí je níže specifikovaná služba.
- 1.2 Službou se rozumí závazek Dodavatele zajistit asistenční linku, a to včetně možnosti čerpat příspěvek na plnění zprostředkované asistenční linkou (dále jen „**Služba**“). Provoz asistenční linky Dodavatel zajistí u svého smluvního partnera, nebo jej zajistí sám.
- 1.3 Osobou oprávněnou čerpat Službu za zákazníka je rovněž jiný člen domácnosti zákazníka. Případy, kdy tyto Podmínky služby hovoří o zákazníkovi, se tedy vztahují i na oprávněnou osobu, není-li uvedeno jinak či nevyplývá-li z povahy věci něco jiného.
- 1.4 Specialistou se rozumí dodavatel odborně způsobilý k provádění elektroinstalačních prací a služeb zajišťovaných asistenční linkou dle odst. 2.1. Specialista poskytuje plnění zákazníkovi vlastním jménem a na vlastní odpovědnost.

2. Asistenční linka

- 2.1 Asistenční linkou se rozumí provoz telefonní linky s nepřetržitým provozem (tj. 24 hodin denně; pondělí-neděle včetně státních svátků), jejímž prostřednictvím dochází ke zprostředkování specialisty, a to za účelem zajištění:
 - a) opravy, úpravy nebo údržby elektroinstalace;
 - b) opravy nebo údržby chladničky, kombinované chladničky s mrazničkou, mrazničky, pračky, sušičky prádla, pračky kombinované se sušičkou prádla, myčky nádobí, elektrického sporáku, trouby (kromě samotné mikrovlnné) nebo digestoře;
 - c) zapojení průtokového nebo zásobníkového elektrického ohřívače vody, elektrického sporáku, digestoře, přímotopného elektrického spotřebiče nebo akumulárního elektrického spotřebiče, a to např. pro potvrzení záručních listů;
 - d) opravy nebo údržby, zapojení, montáž nebo revize elektrického kotle, elektrického bojleru, elektrického průtokového ohřívače vody, klimatizace, tepelného čerpadla instalovaného v domácnosti pro účely vytápění nebo ohřev užitkové vody;
 - e) výchozí nebo opakované revize elektroinstalace;
 - f) výchozí nebo opakované revize elektrického ručního nářadí a dalších elektrických spotřebičů dle ČSN 33 1600 ED.2 či normy, která ji nahradí;
 - g) výchozí nebo opakované revize hromosvodů; nebo
 - h) výchozí nebo opakované revize fotovoltaických elektráren (FVE).(dále také společně jen jako „**služby specialisty**“)
- 2.2 Služby specialisty jsou prostřednictvím asistenční linky zajišťovány pouze pro místo plnění nacházející se na adrese odběrného místa specifikovaného ve Smlouvě.
- 2.3 Zajištění specialisty proběhne neprodleně po domluvě se zákazníkem, a to dle požadavků zákazníka a možností příslušných specialistů. Zákazník bude informován o nejbližším možném termínu dojezdu specialisty do místa plnění.
- 2.4 Na plnění zprostředkované asistenční linkou se Dodavatel zavazuje zákazníkovi zajistit poskytnutí příspěvku ve výši 1 500 Kč, a to vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je zákazník dle Smlouvy oprávněn Službu čerpat. Pokud cena poskytnutého plnění (služby specialisty včetně nákladů spojených s dopravou specialisty v souvislosti s tímto plněním) ze strany specialisty nedosáhne výše 1 500 Kč, zajistí Dodavatel příspěvek pouze ve výši ceny poskytnutého plnění (služeb specialisty). Pro vyloučení všech pochybností se výslovně uvádí, že nárok zákazníka na poskytnutí příspěvku zaniká poskytnutím příspěvku členovi domácnosti zákazníka.
- 2.5 Nebude-li asistenční linka schopna zprostředkovat specialistu pro zajištění zákazníkem požadovaných služeb specialisty, může

být se zákazníkem dohodnuto náhradní plnění formou tzv. zpětného proplacení nákladu za služby specialisty, jejichž provedení si zákazník zajistí sám. Příspěvek ve výši a za podmínek stanovených v předchozím odst. 2.4 bude v takovém případě poskytnut přímo zákazníkovi, a to zpětně poté, co zákazník asistenční lince předloží dokumenty dle požadavku asistenční linky (zejména doklad o zaplacení).

- 2.6 Pokud se tak smluvní strany dohodnou, může zákazník čerpat příspěvek rovněž na služby specialisty, které zákazníkovi poskytl Dodavatel, a to na základě samostatné smlouvy uzavřené s Dodavatelem.
- 2.7 Telefonní číslo asistenční linky je zveřejněno na internetových stránkách www.eon.cz/komplet-elektrina.
- 2.8 Dodavatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech přerušit provoz asistenční linky. V takovém případě se Dodavatel zavazuje postupovat tak, aby provoz linky byl opětovně zajištěn v nejbližším možném termínu.
- 2.9 Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli, jeho smluvním partnerům a specialistům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny.

3. Práva z vadného plnění

- 3.1 Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku.
- 3.2 Práva z vadného plnění Služby uplatňuje zákazník u Dodavatele, a to písemným oznámením zasláným na doručovací adresu Dodavatele.
- 3.3 Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 3.4 Práva z vadného plnění zprostředkovaného asistenční linkou se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby (specialistou).

4. Společná a závěrečná ustanovení

- 4.1 Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit telefonní číslo asistenční linky dle odst. 2.7. Dodavatel je povinen zákazníka informovat o změně telefonního čísla alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailu nebo sms, prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele (Energie24) nebo jiným prokazatelným způsobem. Změna telefonního čísla bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách www.eon.cz.
- 4.2 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při využití linky, je zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení, datum narození, adresu místa plnění (odběrného místa); kontaktní telefonní číslo; popis požadavku a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení takového požadavku.
- 4.3 Telefonické hovory mohou být nahrávány, na což bude zákazník upozorněn.
- 4.4 Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (např. náklady na telefonní poplatky) vzniklé zákazníkovi jejich použitím nese zákazník sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednány s poskytovatelem dané služby. Zákazník bere na vědomí, že pro poskytování asistenční linky může být využita tzv. barevná linka, která je zpoplatněna vnitrostátní sazbou dle konkrétního tarifu poskytovatele telekomunikačních služeb, jehož služby volající využívá. Dodavatel v této souvislosti neúčtuje zákazníkovi žádné další poplatky.
- 4.5 V případě, že v rámci poskytování Služby dojde mezi zákazníkem a Dodavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu, určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 4.6 Tyto Podmínky služby nenahrazují dříve platné podmínky služby.

Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2020