

Postup domácí asistence

E.ON Pomocník

Jak jednoduše můžete naše služby využít

Postup domácí asistence	2
Postup IT asistence	3
Postup právní asistence	4

Postup domácí asistence

E.ON Pomocník

**1**

Připravte si prosím číslo své smlouvy na E.ON Pomocníka. Podle něj vás v systému rychle vyhledáme a všechno půjde rychleji.

**2**

Zavolejte na asistenční linku, vyberte službu E.ON Pomocník a řekněte nám, s čím potřebujete pomoc, nebo co potřebujete opravit.

**3**

Pokud potřebujete spravit domácí spotřebič nebo zdroj tepla, budeme od vás potřebovat i doklad o stáří zařízení.

**4**

Operátor vám obstará zkušeného opraváře. Ten se vám ozve, probere s vámi detaily a domluvíte se na termínu, kdy k vám přijede.

**5**

Opravář k vám přijede, obhlédne situaci a pokud je potřeba, objedná náhradní díly. Pak se postará o samotnou opravu.

**6**

Následně si u vás ověříme, jestli vše proběhlo v pořádku, nebo potřebujete pomoc ještě s něčím.

**TIP!**

Uložte si do mobilu číslo na asistenční linku **800 77 33 44**, ať ji máte po ruce, až nás budete potřebovat.

Co byste ještě měli vědět

K havárii se budeme snažit dorazit do 120 minut od nahlášení. Opravy spotřebičů vyřídíme do 5 pracovních dní od potvrzení stáří zařízení.

K ověření stáří zařízení můžete použít:

- záruční list s uvedeným sériovým číslem,
- doklad o koupi nového zařízení (kromě dokladů z bazarů),
- fotografie výrobního štítku, který operátor prověří u výrobce.

Postup IT asistence

E.ON Pomocník



1

Připravte si prosím číslo své smlouvy na E.ON Pomocníka. Podle něj vás v systému rychle vyhledáme a všechno půjde rychleji.



2

Zavolejte na asistenční linku, vyberte službu E.ON Pomocník a řekněte nám, s čím si nevíte rady.



3

Operátor s vámi probere podrobnosti a předá je našemu IT specialistovi.



4

Do hodiny vám IT specialista zavolá. Buď vám poradí po telefonu, nebo se vzdáleně připojí k vašemu počítači. Když to nebude stačit, může k vám přijet i osobně.



5

Následně si u vás ověříme, jestli vše proběhlo v pořádku, nebo potřebujete pomoc ještě s něčím.



TIP!

Uložte si do mobilu číslo na asistenční linku **800 77 33 44**, ať ji máte po ruce, až nás budete potřebovat.

Co byste ještě měli vědět

Naši IT specialisté vám dvakrát do roka poradí s instalací a používáním výpočetní techniky a software nebo obecně s fungováním stolních počítačů, tabletů, notebooků, digitálních fotoaparátů a kamer.

Na dálku s nimi můžete konzultovat svůj problém celou hodinu. Pokud to jinak nepůjde, navštíví vás odborník doma. Zaplatíme jeho práci a dopravu, ale náhradní díly nebo nový software už jsou na vás.

Pro vzdálené připojení vám pošleme jednoduchý program, který si nainstalujete do počítače. Díky němu se IT odborník k vašemu počítači vzdáleně připojí. Abychom vám v rámci služby E.ON Pomocník mohli takto pomáhat, budete potřebovat funkční internet. Všechno musí být navíc pořízeno legálně a programy musí být stále podporované svými výrobci.

Postup právní asistence

E.ON Pomocník



1

Připravte si prosím číslo své smlouvy na E.ON Pomocníka. Podle něj vás v systému rychle vyhledáme a všechno půjde rychleji.



2

Zavolejte na asistenční linku, vyberte službu E.ON Pomocník a řekněte nám, s čím si nevíte rady.



3

Operátor s vámi probere podrobnosti a předá je našim právním konzultantům.



4

Nejpozději do 2 pracovních dnů vám jeden z našich konzultantů zavolá, nebo napíše e-mail a s vaším problémem vám poradí.



5

Následně si u vás ověříme, jestli vše proběhlo v pořádku, nebo potřebujete pomoc ještě s něčím.



TIP! Uložte si do mobilu číslo na asistenční linku **800 77 33 44**, ať ji máte po ruce, až nás budete potřebovat.

Co byste ještě měli vědět

Pokud se jedná o jednoduchý dotaz, ke kterému právník nepotřebuje posoudit podklady, zavolá vám v den přijetí vašeho požadavku, abyste mohli celou záležitost probrat. Pokud je váš dotaz složitější, necháváme si na jeho prozkoumání dny dva.

V některých případech stačí jen právní rada. Pokud je ale problém složitější a budete od nás chtít pomoc, poprosíme vás o plnou moc. Díky ní budeme moci jednat s protistranou.

V případě, že smírné jednání nepovede k vyřešení situace ve váš prospěch, pověříme vašim zastupováním advokáta.