



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

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Podmínky služby upravují práva a povinnosti mezi **Dodavatelem**, 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, 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 včetně možnosti čerpat příspěvek na plnění zajištěné Asistenční linkou. 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 zprostředkovaný Asistenční linkou nebo provozovatel Asistenční linky sám, poskytuje-li služby havarijní linky, elektroinstalační práce nebo služby hodinového manžela napřímo. 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 k zajištění nebo zprostředkování Specialisty za účelem poskytnutí následujících služeb:

Havarijní linka:

- a) odstranění příčin havarijního stavu elektroinstalace nebo vodoinstalace znemožňujícího obvyklé užívání domácnosti nebo znamenajícího hrozbu poškození domácnosti, jejího vybavení nebo způsobení škody na zdraví, a to do 24 hodin od nahlášení požadavku Zákazníkem.

Elektroinstalační práce:

- b) oprava, úprava nebo údržba elektroinstalace;
- c) oprava, údržba nebo připojení chladničky, kombinované chladničky s mrazničkou, mrazničky, pračky, sušičky prádla, pračky kombinované se sušičkou prádla, myčky nádobí, elektrického sporáku, trouby nebo digestoře;
- d) oprava, údržba nebo připojení kávovaru, vinotéky (chladničky), televize, elektrického grilu, kuchyňského robota, vysavače, čističky vzduchu, odvlhčovače, ponorného čerpadla (ke studni). Podmínkou je, že pořizovací cena spotřebiče byla nejmeně 5 000 Kč a od jeho zakoupení uplynulo více než 5 let, což je Zákazník povinen předem doložit provozovateli Asistenční linky;
- e) zapojení průtokového nebo zásobníkového elektrického ohřivače vody, elektrického sporáku, digestoře, přímotopného elektrického spotřebiče nebo akumulčního elektrického spotřebiče, a to např. pro potvrzení záručních listů;
- f) výchozí nebo opakovaná revize elektroinstalace, hromosvodů a dalších elektrických spotřebičů dle ČSN 33 1600 ed 2 či normy, která ji nahradí;
- g) dočasná poskytnutí náhradní lednice, mrazáku, pračky nebo náhradního elektrického zdroje tepla.

Služby hodinového manžela:

- h) instalatérské práce jako výměna poškozených vodovodních baterií, sifonů a prasklých ventilů, montáž nebo demontáž nových kuchyňských dřezů, umyvadel, vanové zástěny, koupelnového nábytku, oprava nebo výměna WC a splachování, čištění odpadních sifonů;

- i) montážní práce jako vyřezávání otvorů do kuchyňské linky, instalace kuchyní, dveří a futer, montáž nebo demontáž prahů, polic na zeď, záclonových konzolí, nábytku, seřízení doléhavosti dveří a oken;
- j) malířské a zednické práce jako vymalování interiérů, zamaskování děr po vrtání, nátěry pergoly či plotu, oprava skulin a děr na stěnách;
- k) topenářské práce jako zapojení plynových varných desek, odpojení nefunkčního plynového zařízení, výměna radiátorů a topných těles či opravy kapajících ventilů;
- l) neurgentní zámečnické práce v rozsahu výměny zámku nebo poštovní schránky.

(havarijní linka, elektroinstalační práce a služby hodinového manžela dále společně jen jako „**Služby specialisty**“.)

- 2.2 V rámci služeb hodinového manžela zajišťuje Specialista pouze drobný materiál, jako je těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp., nedohodne-li se Zákazník se Specialistou jinak.
- 2.3 Předmětem Služby není zajištění Specialistů pro realizaci rekonstrukce bytu či domu, staveb ani jiných obdobných činností.
- 2.4 Služby specialisty jsou prostřednictvím Asistenční linky zajišťovány pouze pro místa plnění na adrese odběrných míst, do kterých Dodavatel dodává elektřinu nebo plyn na základě uzavřené smlouvy se Zákazníkem jako spotřebitelem.
- 2.5 Zajištění Specialisty proběhne neprodleně po domluvě Asistenční linky se Zákazníkem, a to dle požadavků Zákazníka a možností příslušných Specialistů. Zákazník bude informován o nejbližším možném termínu dojezdu Specialisty do místa plnění.
- 2.6 Nebude-li Asistenční linka schopna zajistit Specialistu pro poskytnutí služeb specialisty požadovaných Zákazníkem, může být se Zákazníkem dohodnuto náhradní plnění formou tzv. zpětného proplacení nákladů za Služby specialisty, jejichž provedení si Zákazník zajistí sám. Příspěvek ve výši a za podmínek stanovených v čl. 3 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).
- 2.7 Telefonní číslo Asistenční linky Dodavatel zveřejňuje na internetových stránkách eon.cz/komplet-elektrina-max (aktuálně tel.: 800 77 33 44).
- 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. Příspěvek

- 3.1 Dodavatel se zavazuje Zákazníkovi zajistit poskytnutí příspěvku na Služby specialisty zajištěné prostřednictvím Asistenční linky. Během každých dvanácti bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je Zákazník dle Smlouvy oprávněn Službu čerpat, bude Zákazníkovi poskytnut příspěvek v celkové výši až 5 000 Kč, nebude-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Pokud cena zajištěného plnění (Služby specialisty včetně nákladů spojených s dopravou Specialisty v souvislosti s tímto plněním) nedosáhne výše Dodavatelem poskytovaného příspěvku, zajistí Dodavatel příspěvek pouze ve výši ceny poskytnutého plnění (Služeb specialisty). Zákazník může příspěvek na Služby specialisty čerpat i opakovaně až do vyčerpání jeho celkové výše pro příslušné období. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nárok

- Zákazníka na poskytnutí příspěvku (či jeho části) zaniká poskytnutím příspěvku (či jeho části) členovi domácnosti Zákazníka.
- 3.2 Pokud se tak Dodavatel a Zákazník dohodnou, může Zákazník čerpat příspěvek i na jiné než výše předpokládané plnění v čl. 2.
- 4. Práva z vadného plnění**
- 4.1 Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 4.2 Práva z vadného plnění Služby uplatňuje Zákazník u Dodavatele, a to písemným oznámením zaslaným na doručovací adresu Dodavatele.
- 4.3 Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 4.4 Práva z vadného plnění zajištěného Asistenční linkou se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi Zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby (Specialistou).
- 5. Společná a závěrečná ustanovení**
- 5.1 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při využití Asistenční 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 nejvhodnějšího řešení takového požadavku.
- 5.2 Telefonické hovory mohou být nahrávány, na což bude Zákazník upozorněn.
- 5.3 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.
- 5.4 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). Spotřebitel může také využít platformu Evropské Komise pro řešení sporů online, (www.ec.europa.eu/consumers/odr).
- 5.5 Tyto Podmínky služby nenahrazují dříve platné Podmínky služby E.ON Elektrikář MAX.

Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2025.