

Aktualizovaná pravidla služeb E.ON Servis (dále také „Pravidla“)

- 1) Poskytovatelem programu služeb E.ON Servis (dále jen „služby E.ON Servis“) je společnost E.ON Energie, a.s., se sídlem: České Budějovice, F. A. Gerstnera 2151/6, 370 49, IČ: 26078201, Spisová značka: B 1390 vedená u KS v Českých Budějovicích (dále také „E.ON“) ve spolupráci se společností Europ Assistance S.A., se sídlem 1, Promenade de la Bonette - 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské Vlády pod ref. číslem 907 089 poskytující asistenční služby prostřednictvím Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráči 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094.

Podmínky možností čerpání služeb E.ON Servis

- 2) Oprávněnou osobou čerpat nabízené služby E.ON Servis (dále také „účastník programu“) je každá fyzická osoba, která odebírá elektřinu /zemní plyn a elektřinu, k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů domácnosti (dále také jen „oprávněný zákazník domácnost“), od společnosti E.ON Energie, a.s. na základě platně uzavřené Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu a elektřiny/Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu (dále také jen „Smlouva“) nebo zákazník kategorie C - podnikatel, tj. zákazník odebírající elektřinu ze sítě nízkého napětí za účelem podnikání, jedná-li se o dodávku elektřiny ve smyslu Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (dále také jen „oprávněný zákazník podnikatel“) a splní-li zároveň požadavky stanovené těmito Pravidly (dále také společně „oprávněný zákazník“ nebo „zákazník“).
- 3) Podmínkou pro možnost oprávněného zákazníka domácnost účastnit se programu a čerpat služby E.ON Servis dle odst. 6 těchto Pravidel je uzavřený „Dodatek“ k uzavřené Smlouvě doručený společností E.ON Energie, a.s. Podmínkou pro možnost oprávněného zákazníka podnikatel účastnit se programu a čerpat plnění dle odst. 5 těchto Pravidel je oprávněným zákazníkem podnikatel vyplněný a vlastnoručně podepsaný formulář „Dodatek“, nedohodnou-li se oprávněný zákazník podnikatel a společnost E.ON Energie, a.s. jinak.
- 4) Dodatek je určen k projevnutí zájmu oprávněného zákazníka účastnit se programu a čerpat plnění až do výše 2 000 Kč, má-li oprávněný zákazník domácnost uzavřenou Smlouvu, na základě které dochází k dodávce elektřiny do odběrného místa tohoto zákazníka nebo k projevnutí zájmu čerpat plnění až do výše 5 000 Kč, má-li oprávněný zákazník domácnost uzavřenou Smlouvu/uzavřeny Smlouvy, na základě které/kterých dochází k dodávce elektřiny a zemního plynu do odběrného místa tohoto zákazníka nebo oprávněný zákazník podnikatel uzavřenou Smlouvu, na základě které dochází k dodávce elektřiny do odběrného místa tohoto zákazníka. Uzavřením Dodatku ke Smlouvě/Smlouvám s ustanovením, které opravňuje zákazníka k využití služeb E.ON Servis, je zákazník oprávněn čerpat plnění až do výše 2 000 Kč, respektive 5 000 Kč po dobu platnosti Smlouvy, nejdéle však po dobu platnosti těchto Pravidel.
- 5) Společnost E.ON ukončuje k 1. 2. 2014 program služeb E.ON Servis pro zákazníky, kteří projevili zájem o účast v programu vyplněným a vlastnoručně formulářem „Prohlášení“ a byli tak oprávněni čerpat plnění až do výše 1000 Kč. Společnost E.ON ukončuje k 1. 2. 2014 program služeb E.ON Servis pro zákazníky, kteří projevili zájem o účast v programu uzavřením nové Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu a/nebo elektřiny s ustanovením, které opravňuje zákazníka k účasti na programu a k čerpání plnění až do výše 1000 Kč.
- 6) Účast v programu a možnost zákazníka čerpat služby E.ON Servis automaticky zaniká uplynutím tří let od okamžiku uzavření Dodatku ke Smlouvě/Smlouvám. V případech, kdy by tato lhůta měla uplynout před 1. 6. 2016, dochází k ukončení programu služeb E.ON Servis k tomuto datu. Tímto odstavcem není dotčeno ukončení služeb E.ON servis dle odst. 5 těchto Pravidel.

Specifikace služeb E.ON Servis

- 7) Službami E.ON Servis se rozumí zajištění příjezdu specialisty, zásahu specialisty v případě tzv. havárie nebo v případě potřeby využití služeb zámečnicka ve smyslu odst. 8 těchto Pravidel. Havárií se pro účely těchto Pravidel rozumí nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu/sídla podnikatele, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu/sídla podnikatele nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození domácnosti/sídla podnikatele nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu/sídla podnikatele nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu/sídla podnikatele, nikoli však porucha vzniklá bezprostřed-

ním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti /sídla podnikatele nebo jsou v pojištěné domácnosti/sídla podnikatele umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.).

- 8) Specialistou se rozumí osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění v příslušném oboru: instalatér, elektrikář, topenář, plynář, sklenář, zámečnick.

Pravidla pro uplatnění konkrétního plnění

- 9) Zákazník je oprávněn čerpat konkrétní plnění dle těchto Pravidel v případě tzv. havárie nebo v případě potřeby využití služeb zámečnicka ve svém bytě, rodinném domě, chatě nebo chalupě nebo sídle firmy, za podmínky, že tyto prostory se nacházejí na adrese odběrného místa tohoto oprávněného zákazníka. Za součást prostor se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže. Oprávněný zákazník podnikatel je oprávněn využít služby E.ON Servis maximálně čtyři krát za každý kalendářní rok trvání smluvního vztahu mezi tímto podnikatelem a společností E.ON Energie, a.s.
- 10) Náklady spojené s příjezdem a odjezdem specialisty jsou hrazeny v plné výši. Náklady spojené s prací a drobným materiálem, spojené s odstraněním příčin havárie jsou hrazeny do výše příslušného limitu plnění dle odst. 4 a 5 těchto Pravidel. Ostatní náklady je Zákazník povinen uhradit specialistovi.

Pravidla postupu v případě požadavku ze strany zákazníka

- 11) Zákazník se se svým požadavkem telefonicky obrátí na linku E.ON Servis 840 113 114.
- 12) Pracovník asistenční služby E.ON ověří nárok zákazníka na plnění dle těchto Pravidel. Za tím účelem požádá zákazníka o jeho identifikační údaje včetně informace o telefonním spojení na tohoto zákazníka.
- 13) Pracovník asistenční služby posoudí požadavek a oznámí Zákazníkovi, že vyhledá vhodného specialistu dle odst. 7 těchto Pravidel a poté se se Zákazníkem telefonicky spojí a předá mu informace o možnosti zásahu (zejména informace o předpokládaném čase příjezdu specialisty, název/obchodní firmu zasahujícího specialisty). Vybraný specialista při příjezdu na místo zásahu zhodnotí situaci a nutné úkony pro odstranění příčiny havárie. Po ukončení zásahu se pracovník asistenční služby opětovně spojí se Zákazníkem s dotazy na průběh zásahu, na jeho spokojenost s kvalitou poskytnutých služeb.

Vyloučení z programu, ukončení účasti zákazníka v programu služeb E.ON Servis

- 14) Společnost E.ON je oprávněna doručením písemného oznámení Zákazníkovi vyloučit Zákazníka z programu služeb E.ON Servis účastníka programu, který:
 - a) porušil Pravidla služeb E.ON Servis nebo služeb E.ON Servis využil neoprávněně,
 - b) porušil povinnosti stanovené v dodatku uvedeném v odst. 4 těchto Pravidel, na základě kterých odebírá elektřinu a/nebo zemní plyn a jejichž trvání je podmínkou účasti v programu či čerpání plnění programu služeb E.ON Servis.
- 15) Účast v programu zaniká automaticky v okamžiku ukončení smlouvy, na základě které zákazník odebírá elektřinu a/nebo zemní plyn a jejíž trvání je podmínkou účasti v programu či čerpání plnění programu služeb E.ON Servis.
- 16) Ukončením účasti v programu služeb E.ON Servis na žádost zákazníka nejsou dotčeny závazky zákazníka vůči E.ON, sjednané v dodatku ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, uzavřeném v souvislosti se vstupem zákazníka do programu služeb E.ON Servis.
- 17) Program služeb E.ON Servis zaniká posledním dnem platnosti těchto Pravidel.

Ostatní

- 18) Pravidla jsou platná od 1. 12. 2012 do odvolání ze strany společnosti E.ON a program platí na celém území České republiky. Termín ukončení platnosti programu služeb E.ON Servis bude zveřejněn formou změny Pravidel minimálně 2 měsíce před datem ukončení tohoto programu.
- 19) Aktuální znění Pravidel je zveřejněno na internetových stránkách www.eon.cz.
- 20) Změna těchto Pravidel je vyhrazena.
- 21) Tato Pravidla jsou účinná od 1. 6. 2016 a nahrazují dříve platná Pravidla.