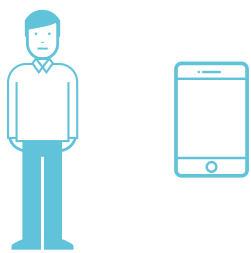
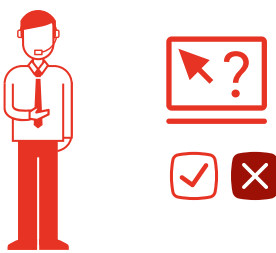


Postup domácí asistence

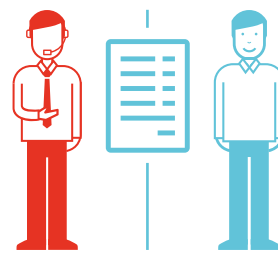
E.ON Domov



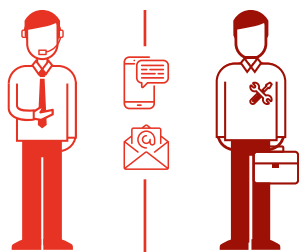
1 Zavolejte na asistenční linku a nahláste, k jaké poruše v domácnosti došlo a co je třeba opravit.



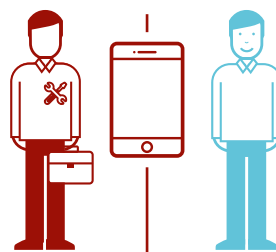
2 Operátor zkontroluje platnost asistenční služby, kterou máte sjednanou.



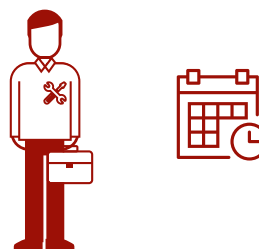
3 Pokud se jedná o opravu domácího spotřebiče nebo zdroje tepla, vyžádá si od vás doklad, který potvrdí stáří zařízení.



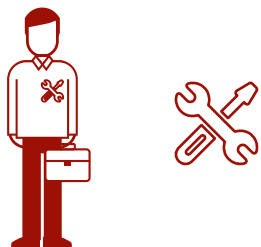
4 Operátor podle dokladu zkontroluje stáří spotřebiče a pak objedná příslušného opraváře.



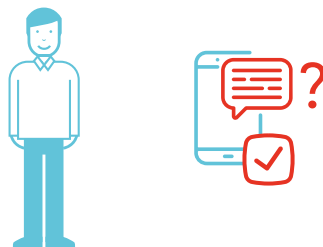
5 Opravář se vám ozve a zeptá se na další detaily, aby mohl celou situaci posoudit. Domluví se taky na termínu, kdy k vám přijede.



6 K akutním případům jezdí odborník do 120 minut od nahlášení poruchy, na opravu rozbitého spotřebiče nebo zdroje tepla má 5 pracovních dní od ověření stáří zařízení.



7 Opravář k vám přijede a začne pracovat na odstranění poruchy. Pokud je k tomu potřeba náhradní díl, objedná ho a domluví se s vámi na další návštěvě.



8 Po opravě vám pošleme SMS a zeptáme se, jestli už je všechno v pořádku, nebo potřebujete pomoc ještě s něčím.

Co byste ještě měli vědět

Po 24 hodinách od objednání opraváře vám pošleme SMS, že už se vám měl opravář ozvat. Pokud se tak nestalo, obraťte se na asistenční linku nebo jako odpověď na tuto SMS napište „volat“.

Délka opravy závisí na tom, jestli jsou k dispozici náhradní díly. U spotřebičů a zdrojů tepla starších 5 let se proto délka opravy může protáhnout i na několik týdnů.

Někdy si potřebujeme ověřit stáří zařízení. K tomu může posloužit:

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

e.on