

# Postup domácí asistence

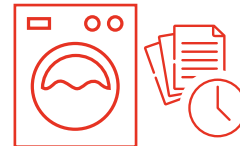
E.ON Pomocník



**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, stiskněte 1, 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.

**e.on**