



ČISTÁ
ENERGIE
ZÍTRKA

Průvodce službou ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ

Důležité informace týkající se pravidelného servisu Vašeho kotle a spalinové cesty.



Služba ČSV krok za krokem



SJEDNÁNÍ SLUŽBY

Děkujeme! Uzavření smlouvy máte úspěšně za sebou, smluvní dokumentaci jste obdrželi a najdete ji také v MŮJ ČEZ.

Co bude následovat?



PRVNÍ VYÚČTOVÁNÍ

Vystavili jsme Vám první měsíční vyúčtování, ve kterém najdete i potřebné platební údaje. Připsáním první platby na náš účet dojde k aktivaci služby a Vy si tak můžete vybrat termín kontroly zařízení.



VÝBĚR TERMÍNU KONTROLY

První termín kontroly si můžete vybrat sami v MŮJ ČEZ nebo Vám ho navrhneme my (pošleme SMS, případně také e-mail).

Kontrola spalinové cesty je ze zákona povinná jednou za rok (u kondenzačního kotle jednou za dva roky). Kontrolu si můžete sjednat i v létě, a být tak připraveni na začátek topné sezóny.



POTVRZENÍ TERMÍNU

Termín potvrdíte snadno v MŮJ ČEZ nebo odpovědí na SMS s návrhem termínu, případně nám zavolejte na zákaznickou linku.

V MŮJ ČEZ můžete u termínu do poznámky uvést informace pro technika (třeba že na zvonku je jiné jméno) a přidat si potvrzený termín do kalendáře (Outlook, Google apod.)

Když navržený termín do 3 dnů nepotvrdíte nebo nevyberete jiný v MŮJ ČEZ, nový termín Vám navrhneme nejdříve za dalších 30 dní.



PŘIPOMENUTÍ TERMÍNU

5 dní před termínem kontroly Vám pošleme SMS (případně také e-mail).

Změnit termín je možné do 24 hodin před termínem v MŮJ ČEZ nebo na zákaznické lince. Pokud termín předem nezrušíte a neumožníte technikovi provést kontrolu (např. nebudete doma), kontrola Vám v aktuálním cyklu poskytování služby propadne.



PROVEDENÍ KONTROLY

Kontrola bude trvat 30–60 minut. Více informací o jejím průběhu najdete na druhé straně tohoto průvodce.

V dalším roce poskytování služby začnete opět výběrem termínu v MŮJ ČEZ nebo Vám ho navrhneme my.

Kontrola zařízení krok za krokem

PŘED NÁVŠTĚVOU TECHNIKA

- ✓ Zkontrolujte, že je kotel funkční a na den návštěvy nemáte odstávku plynu.
- ✓ Ověřte, že Vám funguje zvonek a mějte u sebe telefon, ať se Vám technik dovolá.

BĚHEM NÁVŠTĚVY TECHNIKA

- ✓ Technik na sobě bude mít vestu s logem ČEZ.
- ✓ Zkontroluje a vyčistí jednotlivé součásti zařízení. Při tom se vždy řídí podle předpisů výrobce. Změří tlak plynu, zkontroluje těsnost plynových spojů a funkčnost bezpečnostních prvků. Změří emise a účinnost spalování kotle. Provede kontrolu a případně i čištění odvodu spalin ze zařízení.
- ✓ Technik Vám po kontrole předá na místě Záznam o kontrole zařízení. Budete ho mít k dispozici i v MŮJ ČEZ a na vyžádání Vám ho zašleme do e-mailu nebo poštou.

Co když nastane porucha?



Zařízení přestalo topit? Nahlaste poruchu v MŮJ ČEZ na Přehledu služby ČSV nebo na zákaznické lince. Do 1 pracovního dne od nahlášení Vás bude kontaktovat náš technik a domluvíte se na termínu opravy.

FOND OPRAV ČSV

Součástí služby je fond oprav, ze kterého Vám uhradíme část nákladů na opravy, a to telefonickou konzultaci a výjezd technika. Fond ve výši 5 000 Kč se automaticky obnovuje vždy po 12 měsících od data aktivace služby. Z fondu není hrazena spoluúčast ve výši 1 000 Kč, kterou v ojedinělých případech za opravu zaplatíte. Bližší informace k fondu a spoluúčasti naleznete ve všeobecných obchodních podmínkách a ceníku služby.

Kontakty



Vše ke službě vyřešíte v MŮJ ČEZ (muj.cez.cz).



S dotazy Vám poradí **zákaznická linka ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ 371 100 333** (každý pracovní den od 8 do 16 hodin).

Užitečné informace



Aktuality ke službě a odpovědi na nejčastější dotazy najdete na www.cez.cz/cs/podpora/sluzby.