



ČISTÁ
ENERGIE
ZÍTŘKA

Průvodce službou ČEZ Servis vytápění

Důležité informace týkající se pravidelného servisu vašeho kotle a spalinové cesty

Služba ČSV krok za krokem



1. Sjednání služby

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

Co bude následovat?



2. 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.



3. 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.



4. 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 tří dnů nepotvrdíte nebo nevyberete jiný v MŮJ ČEZ, nový termín vám navrhneme nejdříve za dalších 30 dní.



5. Připomenutí termínu

Pět 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.



6. 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.
- Aspoň hodinu před kontrolou vypněte kotel, aby ho technik mohl bez problémů zkontrolovat.

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 MÚJ ČEZ a na vyžádání vám ho zašleme do e-mailu nebo poštou.

Co když nastane porucha?



Zařízení přestalo topit?

Nahlaste poruchu v MÚJ ČEZ na Přehledu služby ČSV nebo na zákaznické lince.

Fond oprav ČSV

Součástí služby je fond oprav, ze kterého vám uhradíme část nákladů na opravy, a to telefonickou konzultací 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 MÚJ 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.