



ČISTÁ  
ENERGIE  
ZITŘKA

# Průvodce službou ČEZ Servis vytápění

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

## Služba ČSV krok za krokem



### 1. Sjednání služby

Děkujeme! 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 odstavku 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. Do jednoho 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 spoluúčást 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](http://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](http://www.cez.cz/cs/podpora/sluzby).