



Průvodce ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ

Děkujeme Vám za sjednání služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ. Rádi bychom Vám touto formou představili důležité informace týkající se kontroly Vašeho plynového zařízení.



Jaké výhody Vám služba ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (ČSV) přinese?

Termíny hlídáme za Vás

Termíny pravidelných kontrol **nechte na nás**, každý rok se Vám vždy včas ozveme s návrhem návštěvy našeho technika, nemusíte nic hlídat sami.

Kontrola do 50 pracovních dnů

Kontrolu plynového zařízení provádíme **průměrně do 50 pracovních dnů** od zaplacení prvního vyúčtování, záleží na ročním období, kdy službu sjednáte. V zimním období se může termín prodloužit, protože je požadavků na kontrolu více než v létě.

Kontrola i v létě

Kontrola spalinové cesty je ze zákona povinná jednou za rok (u kondenzačního kotle jednou za dva roky) a můžete ji provést kdykoliv, a to **samozřejmě i v létě**, v takovém případě budete mít kotel alespoň **připravený na zimní sezónu**. Také platí, že pokud jste si sjednali ČSV v zimě, můžete si kontrolu bez problémů odložit až na léto.

Doklady o provedených kontrolách máte kdykoli k dispozici

Kopie formulářů o kontrolách kotle a spalinové cesty máte u nás **vždy elektronicky k dispozici v ČEZ ON-LINE**.

Pomůžeme Vám v případě poruchy kotle

Pokud Vám plynové zařízení přestalo topit, využijte **naši pomoc v rámci asistenčních služeb**, které jsou již zahrnuty v ceně ČSV – pojištění zdrojů tepla, nonstop linku, zajištění profesionálního technika nebo možnost sehnat Vám odborníka pro jiné služby spojené s domácností – více informací o podmínkách a postupu využití naleznete na www.cez.cz/servis-vytapeni (záložka Asistenční služby) nebo zavolejte **na linku 371 100 333, volba 3**.



Kontrola plynového zařízení

Detaily kontroly

Kontrola není limitována stářím zařízení.

V rámci jedné smlouvy kontrolujeme pouze jedno plynové zařízení, výjimkou jsou kamna WAW, která kontrolujeme v počtu dvou kusů na jednu smlouvu.

U některých značek plynových zařízení provádíme kontrolu dokonce i v záruce (konkrétní značky lze zjistit na lince 371 100 333).

Průběh kontroly

TIP: Před návštěvou prosím zkontrolujte, že Vám funguje zvonek od domovních dveří a mějte u sebe telefon, na který se Vám technik může ozvat.

- Naš technik na sobě bude mít vestu s logem ČEZ, díky tomu ho snadno poznáte.
- Kontrola trvá cca 60 minut, někdy i méně – záleží vždy na míře znečištění plynového zařízení a spalinové cesty.

Co všechno servisní technik kontroluje

- 1) **Kontrola plynových částí** – měření, kontrola těsnosti plynových spojů kotle, tlak plynu na vstupu do zařízení, při startu a při minimálním výkonu.
- 2) **Kontrola funkcí bezpečnostního řetězce** obsahuje kontrolu funkce havarijního termostatu a ionizační elektrody.
- 3) **Kontrola výměníku topného systému** obsahuje kontrolu a čištění výměníku.

V rámci kontroly se technik zaměřuje na správné fungování a nastavení všech spotřebičů a provádí čištění, nevěnuje se opravě plynového zařízení.

Technik Vám po kontrole předá na místě Záznam o kontrole plynového zařízení.

Záznam o kontrole a Zprávu o provedení čištění a kontroly spalinové cesty budete mít k dispozici v **ČEZ ON-LINE** a na vyžádání Vám ho zašleme do e-mailu nebo poštou.



Od sjednání ke kontrole plynového zařízení

SJEDNÁNÍ SMLOUVY

VYÚČTOVÁNÍ K PROPLACENÍ

Do několika dní od sjednání smlouvy Vám dorazí první vyúčtování ve výši pravidelné měsíční splátky.

NÁŠ PRVNÍ KONTAKT – NÁVRH TERMÍNU

Jakmile zaplatíte první vyúčtování, ozveme se Vám nejpozději do třiceti pracovních dní prostřednictvím SMS a e-mailu s návrhem termínu kontroly.

VAŠE POTVRZENÍ TERMÍNU

Pokud Vám navržený termín kontroly vyhovuje, potvrďte jej prosím telefonicky na čísle 371 100 333 nebo v ČEZ ON-LINE (cezonline.cez.cz)

PŘIPOMENUTÍ NÁVŠTĚVY TECHNIKA

Abyste na domluvený termín kontroly nezapomněli, pošleme Vám 5 dní před termínem připomenutí na e-mail a SMS.

MOŽNOST ZRUŠENÍ TERMÍNU 24 HODIN PŘEDEM

Pokud jste termín kontroly potvrdili, ale potřebujete ho z jakéhokoli důvodu zrušit, můžete tak učinit ještě 24 hodin předem na čísle 371 100 333. Pokud byste nás neinformovali, termín pro daný rok by Vám propadl.

PROVEDENÍ KONTROLY VAŠEHO PLYNOVÉHO ZAŘÍZENÍ

cca 5 dní

do 30 dní

po návrhu termínu

5 dní před termínem

24 hodin před termínem

návštěva technika

Detaily návštěvy

Při potvrzení termínu je možné v ČEZ ON-LINE do poznámky pro technika doplnit upřesňující informace – např., že je na zvonku uvedeno jiné jméno, případně tuto informaci nahlásit při telefonickém potvrzování.

Nepotvrzení termínu, neumožnění kontroly

Pokud termín nepotvrdíte, další Vám vygenerujeme nejdříve za 30 dní. Případně můžete zavolat na linku ČSV 371 100 333 a my se pokusíme pro Vás najít vhodnější termín.

Pokud termín nezrušíte, ale neumožníte našemu technikovi kontrolu uskutečnit (např. nebudete doma přítomni, kotel je v havarijním stavu, uvedli jste špatnou značku kotle apod.), zašleme Vám na e-mail a také SMS zprávou upozornění, že termín kvůli vině zákazníka pro celý daný rok propadá.

Zrušení termínu ze strany našich techniků

Pokud ke kontrole nedojde z naší viny (např. nemoc technika, dopravní situace apod.) pošleme Vám omluvu SMS zprávou a e-mailem s návrhem nového termínu.

Odstávka plynu

Jestliže máte na stejný den, kdy je domluvena kontrola plynového zařízení, nahlášenou i odstávku plynu, prosím přesuňte si termín kontroly na jiný den. Technik by nemohl kontrolu zařízení provést.



Jak postupovat při poruše plynového zařízení

Jestliže Vám plynové zařízení přestalo topit, nemůžeme Vám kontrolu provést a termín by propadl. V takovém případě kontrolu prosím zrušte na čísle 371 100 333 a rovnou si zde požádejte i o zajištění opravy. Připravte si účet od plynového zařízení nebo výrobní štítek, kterým doložíte jeho stáří. Jakmile bude oprava plynového zařízení vyřešena, můžete si na naší lince 371 100 333 znovu požádat o vytvoření nového termínu kontroly. Pokud vám přestane topit plynové zařízení po provedené kontrole, prosím volejte vždy na linku ČSV 371 100 333, volba 3.