



# Parták do každé domácnosti

# e.on

Jen 129 Kč  
měsíčně

800 77 33 44  
[eon.cz/pomocnik](http://eon.cz/pomocnik)

## Co je E.ON Pomocník?

E.ON Pomocník je služba pro všechny naše zákazníky, kterým dodáváme elektřinu nebo plyn do domácnosti. Pomůže vám při řešení nepředvídatelných životních situací a ve chvílích, kdy se v domácnosti nečekaně vyskytne porucha, kvůli které nemůžete užívat bydlení, tak jak jste zvyklí. Třeba když se vám rozbije důležitý spotřebič nebo přívod tepla. Její součástí je i poradenství a podpora v oblasti výpočetní techniky a jiné elektroniky a taky asistence při případných právních potížích, které se budou týkat vaší domácnosti.

Rozsah služeb	Limit plnění
<b>Odstranění technické havárie a odblokování vstupních dveří</b> (včetně úhrady drobného materiálu)	až 7 000 Kč
<b>Pozáruční oprava domácího spotřebiče</b> (včetně náhradních dílů nebo úhrady zůstatkové ceny neopravitelného spotřebiče)	až 7 000 Kč
<b>Pozáruční oprava zdrojů tepla</b> (včetně náhradních dílů)	až 7 000 Kč
<b>IT asistence</b> (telefonická konzultace a vzdálené internetové připojení v délce 60 minut, nebo zásah specialisty přímo v domácnosti)	až 7 000 Kč
<b>Právní asistence</b> (telefonické poradenství, zorganizování a úhrada služeb specialisty)	až 50 000 Kč
<b>Ostatní domácí asistence</b>	najdeme vám potřebného technika

## Jak E.ON Pomocník funguje?

Pokud si objednáte službu E.ON Pomocník, zařídíme vám opravu vašich domácích spotřebičů a zdrojů tepla. V ceně je práce techniků, náhradní díly a drobný materiál. V případě, že u vás doma dojde k havárii, zařídíme vám co nejrychlejší zásah instalátéra, elektrikáře, plynaře i zámečníka. Pokud budete potřebovat využít IT podporu, spojíme vás s profesionály v oboru a ti vám poradí buďto vzdáleně, nebo přímo na místě. Ke službě se vztahuje i právní asistence. Spojíme vás s právníky, kteří vám poradí, jak ve vaší situaci dále postupovat.

## Službu E.ON Pomocník můžete využívat neomezeně.

Každý domácí spotřebič ale opravíme maximálně 2x ročně. Stejně tak pomůžeme 2x ročně i s IT problémy.

## Kolik E.ON Pomocník stojí?



129 Kč měsíčně

## Kam se můžu obrátit?

Až budete chtít nahlásit havárii či nutnou opravu, budete chtít pomoc s IT nebo právními věcmi, zavolejte nám na **800 77 33 44**. Operátor vám se vším poradí, pošle k vám pomoc, nebo vás přepojí na příslušného odborníka.

# Na co se nejčastěji ptáte

## Co je E.ON Pomocník?

E.ON Pomocník je tu pro vás ve chvílích, kdy se v domácnosti nečekaně vyskytne porucha, kvůli které nemůžete užívat bydlení, tak jak jste zvyklí. Třeba když se vám rozbije důležitý spotřebič nebo přívod tepla. Její součástí je i poradenství a podpora v oblasti výpočetní techniky a jiné elektroniky a asistence při případných právních potížích, které se budou týkat vaší domácnosti.

## Kdo si může službu sjednat?

Službu si můžou sjednat všichni naši zákazníci, kterým do domácnosti dodáváme elektřinu nebo plyn. Bez rozdílu.

## S jakými technickými haváriemi mi služba E.ON Pomocník pomůže?

Vždycky musí jít o **náhodnou a nepředvídatelnou poruchu** vašich zařízení, která se starají o přívod, akumulaci a odvod energií. Jde například o únik plynů a kapalin, které mohou poškodit bydlení a jeho stavební součásti nebo můžou způsobit újmu na zdraví. Konkrétně nám můžete zavolat, třeba když voda poteče mimo odtok vany, umyvadla nebo toalety, bude jiskřit zásuvka nebo se ucpe odpad v celé domácnosti. Pomůžeme vám, i když si **zabouchnete dveře a nebudete se moct dostat domů**. V takových případech se snažíme, aby k vám specialista dorazil do 120 minut.

## Odstranění následků havárie si zajistím sám. Jak to bude s uhrazením nákladů?

Následky havárie si samozřejmě můžete odstranit na vlastní pěst. Nejdřív ale **vždycky zavolejte na linku 800 77 33 44 a domluvte se s operátorem** na dalším postupu. Počítejte prosím s tím, že **budeme potřebovat originály dokladů**, na které vámi vybraný řemeslník rozeře náklady za jednotlivé činnosti, které provedl.

## Jaké spotřebiče a zdroje tepla se službou E.ON Pomocník opravíte?

Službu můžete využít v případě, že se vám rozbije domácí spotřebič nebo zdroj tepla, který splňuje tyto podmínky:

- je na stejné adrese, jakou jste uvedli do smlouvy o dodávkách energií, tedy na stejném odběrném místě
- už **není v záruce**
- **spotřebič není starší než 7 let, zdroj tepla není starší než 10 let** – nejlepší je doložit nám tuto skutečnost dokladem o koupi nebo záručním listem se sériovým číslem, ale když je nenajdete, zkusíme podle výrobního štítku sami dohledat jeho stáří

**Domácí spotřebiče:** lednička, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařič, televize a set-top box

**Zdroje tepla:** elektrický nebo plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový nebo zásobníkový ohřivač vody a ohřivač vzduchu

## Co když je domácí spotřebič neopravitelný?

Pokud zasahující technik zjistí, že je domácí spotřebič kvůli poruše neopravitelný nebo se nevyplatí ho opravovat, vyhodnotíme jeho zůstatkovou hodnotu a zaplatíme vám za něj až 7 000 Kč včetně DPH. Zůstatková cena odpovídá rozdílu mezi pořizovací cenou nového spotřebiče v době jeho pořízení, kterou prokážete dokladem o zaplacení, a částkou, která odpovídá stupni opotřebení. Vždycky počítáme s 0,5 % ceny nového spotřebiče za každý měsíc jeho užívání. To, jestli je spotřebič neopravitelný, musí někdy zjistit přímo opravář. V takovém případě zahrneme náklady na jeho práci do limitu pojistného plnění.

## Co když je spotřebič starší než 7 let nebo zdroj tepla starší než 10 let?

Rádi se vám pokusíme **sehnat technika, který vám s opravou pomůže**. Bohužel ale nemůžeme zaplatit náklady na jeho práci.

## Jak doložím stáří spotřebiče a zdroje tepla?

Stáří spotřebiče můžete doložit hned několika způsoby, stačí si vybrat ten, který pro vás bude pohodlnější. Pokud máte schovaný originál dokladu o koupi nebo záruční list, nemusíte hledat nic jiného. Jestli už tyto dokumenty nemáte, může nám stačit fotografie výrobního štítku zařízení. Jde o 12 číslic nebo čárový kód.

## Co znamená pojem „preventivní oprava“, „údržba“ a „běžná oprava“, které E.ON Pomocník nekryje?

**O preventivní opravu nebo údržbu** jde pokaždé, kdy očekáváme, že se stav spotřebiče bez včasného zásahu může zhoršit. **Běžná oprava** se týká případů, kdy nahradíme opotřebovanou část za novou, protože je to potřeba ke správnému chodu spotřebiče. Na zmíněné případy se služba E.ON Pomocník nevztahuje.

## S jakými problémy mi pomůže IT asistence v rámci služby E.ON Pomocník?

Naši IT specialisté vám poradí s instalací a používáním výpočetní techniky a softwaru nebo obecně s fungováním stolních počítačů, tabletů, notebooků, digitálních fotoaparátů a kamer. **Dvakrát do roka můžete se specialistou konzultovat celou hodinu po telefonu nebo pomocí vzdáleného připojení**. Vzdálené připojení spočívá v instalaci velmi jednoduchého programu na váš počítač (program zašleme e-mailem), který IT odborníkovi umožní přístup do vašeho počítače v reálném čase. Pokud se problém nepodaří vyřešit na dálku, pošleme odborníka rovnou k vám domů. Zaplatíme jeho práci a dopravu, ale náhradní díly nebo nový software už jsou na vás. Abychom vám v rámci služby E.ON Pomocník mohli takto pomáhat, budete potřebovat **funkční internet a možnost stáhnout si návod k použití daného zařízení**. Všechno musí být navíc pořízeno legálně a programy musí být stále podporované svými výrobci nebo tvůrci.

## Pomůžete mi i s chytrou domácností?

Ano, pomůžeme vám i s vaší chytrou domácností. Poradíme vám s napojením chytrých zařízení na bránu (gateway), instalací aplikací pro řízení vaší chytré domácnosti a zapojením detektorů a senzorů. Zároveň jsme schopni vám pomoci i s napojením jednotlivých spotřebičů, ať už si pořizujete chytrou pračku, ledničku, nebo chcete jen mít možnost si v rámci chytré domácnosti na dálku ovládat větrání, žaluzie, světla atp.

## Jaké další služby do domácnosti mohu v rámci E.ON Pomocníka využít?

Vždycky, když budete potřebovat něco opravit nebo upravit, ušetříme vám čas s hledáním prověřeného odborníka z vašeho blízkého okolí. Najdeme vám třeba truhláře, klempíře, zedníky, kominíky, deratizátory, stěhováky a další šikovné specialisty. Jejich práci a dopravu si ale už musíte zaplatit sami.

## Co když je oprava nebo asistence specialistů dražší a převyší daný limit plnění?

Pokud výše opravy přesáhne stanovený limit plnění, je zbytek na vás.

## Na co a jak můžu použít právní asistenci ve službě E.ON Pomocník?

Mít nablízku právníka se často vyplatí. Ten, se kterým vás spojíme v rámci služby E.ON Pomocník, vám poskytne právní konzultaci, když budete chtít uplatnit nárok na náhradu škody nebo újmy způsobené třetí stranou (sousedem, stavební firmou, zaměstnavatelem, dodavatelem služeb, majitelem nemovitosti atp.). Služba zahrnuje i mimo-soudní hájení vašich zájmů v civilním sporu. Všechny oblasti, kterých se to týká, najdete ve výčtu níž. Po telefonu se můžete na odborníka obrátit, když se budete potřebovat o něčem poradit nebo se budete chtít ujistit, že jednáte správně. Do 48 hodin dostanete návrh, jak byste měli ve své situaci postupovat. Pokud tato konzultace k vyřešení případu nestačí, zajistíme pro vás analýzu na úspěšné vyřízení škodní události a klidně ji za vás vyřešíme. Samozřejmě zaplatíme i náklady, které tím vzniknou, a to až do 50 000 Kč. Jen myslíte na to, že tato právní asistence platí na území Česka a nikde jinde.

# Na co se nejčastěji ptáte

## Jaké problémy vaše právní asistence neřeší?

Rádi bychom vždycky pomohli každému, ale nejde to. Nemůžeme vám zajistit pomoc v každém oboru, na to je naše právo příliš rozsáhlé. V rámci služby E.ON Pomocník se zaměřujeme na ty oblasti, **kteřé mají dopad na váš život a domácnost.**

Právní asistence neřeší například spory mezi blízkými osobami nebo jinými uživateli služby E.ON Pomocník. Stejně tak nejde službu využít proti pojistníkovi a pojistiteli. Nezabýváme se ani případy, kdy nemá předmět sporu hodnotu aspoň 3 000 Kč, nebo těmi, ve kterých pojištěný prokazatelně porušil zákonné předpisy a pravidla. Hájit nemůžeme ani zájmy, které vznikly před počátkem pojištění nebo jsou důsledkem nesplněných závazků a dluhů, souvisí se sebevraždou nebo psychickou nemocí.

A nakonec – neřešíme ani úmyslně spáchaný trestný čin nebo přestupek. Naši odborníci vám nemůžou poradit s řízením celním, daňovým, disciplinárním a trestním. Ze hry jsou i spory statutární, podnikatelské nebo ty, které se týkají autorských práv, duševního vlastnictví, rodinného a manželského práva, různých forem účasti v obchodních společnostech a jiných ústavech, spory v oblasti sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění.

## Jaké jsou příklady využití právní asistence?

### Spor o náhradu škody

Během stavebních prací na sousedově pozemku došlo k poškození vašeho plotu, soused se ke škodě nechce znát s tím, že ji nezpůsobil on, ale jím najatá stavební firma.

### Spor, který souvisí s koupí bytu nebo domu

Poté, co jste zakoupili dům a řádně za něj zaplatili, jste zjistili, že na část pozemku se vztahuje ochranné pásmo (pod pozemkem vede vodovodní potrubí). To vám znemožňuje výstavbu plánované garáže a prodávající vás o tomto faktu během jednání o prodeji neinformoval.

### Spor s pojišťovnou

Měli jste nezaviněnou autonehodu, ale pojišťovna viníka krátí pojistné plnění o tzv. amortizaci náhradních dílů, což je v rozporu s obecně platnou legislativou.

### Spor s dodavatelem služeb

Váš mobilní operátor vám účtuje služby jejichž využití si nejste vědomi.

### Sousedský spor

Sousedovy stromy a keře zasahují na váš pozemek, stíní vaše okna.

### Pracovně-právní spor

Váš zaměstnavatel vás propustil pro nadbytečnost a zároveň vám odmítá vyplatit tzv. odstupné dle zákona.

### Spor, který souvisí se smlouvou o dílo

Objednali jste si stavební firmu za účelem provedení stavebních úprav ve vašem bytě, po ukončení prací jste zjistili, že dílo vykazuje závažné vady, které dodavatel nechce uznat.

### Nájemní spor

Vašemu nájemníkovi vypršela nájemní smlouva na dobu určitou, ale on odmítá pronajatou nemovitost vyklidit.

## Jaký je rozsah plnění v rámci právní asistence?

### ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

#### Telefonické právní poradenství

Jakýkoli právní dotaz, který spadá do okruhu tohoto pojistného programu

Vyhledání příslušného formuláře

#### Mimosoudní řízení – civilní spor

Základní informace o právech a povinnostech pojištěného

Analýza podkladů ke sporu pojištěného

Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným

Mediace – pokus o sblížení postojů stran sporu

Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup

Vypracování znaleckého posudku

Řešení sporu – zajištění právního zastoupení pojištěného

Návrh na smír – poslední jednání s protistranou

#### Soudní řízení 1. instance – civilní spor

Základní informace o procesních možnostech pojištěného

Zahájení soudního řízení přes právního zástupce

Úhrada správních a soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků podle pojistných podmínek

Posouzení soudního rozhodnutí – 1. instance

Informace o opravných prostředcích