

Článek 1 – Úvodní ustanovení

- a) Službu domácí asistence PRE PROUD HOME zajišťuje Pražská energetika, a. s., prostřednictvím svého dodavatele společnosti Redion Czech Republic, s. r. o., se sídlem Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094 (dále též „**Asistenční centrála**“).
- b) Služba je aktivní od prvního dne dodávky elektřiny a zaniká s koncem sjednané doby určité (před její prolongací), nebo při dřívějším ukončení smlouvy.
- c) Zákazník může službu domácí asistence využít pro jeden asistenční případ během každého ročního období čerpání. Pro každý jednotlivý asistenční případ činí maximální limit čerpání 10 000 Kč včetně DPH. Ročním obdobím čerpání se rozumí období 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců počítaných ode dne zahájení dodávky pro příslušné odběrné místo.
- d) Služba PRE PROUD HOME se poskytuje pouze pro odběrné místo, ke kterému má zákazník sjednanou aktivní smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny zahrnující službu PRE PROUD HOME.

Článek 2 – Služby PRE PROUD HOME

Služba domácí asistence PRE PROUD HOME zahrnuje služby:

instalatér – práce odborného charakteru spojené s opravou vodovodních, odpadních rozvodů a jejich součástí;

elektrikář – práce odborného charakteru spojené s instalací, opravou, údržbou nebo revizí elektrických instalací, rozvodů a zařízení;

plynář – práce odborného charakteru spojené s opravou plynových rozvodů a zařízení;

sklenář – práce odborného charakteru spojené s výměnou nebo opravou skleněných výplní a prvků;

topenář – práce odborného charakteru spojené s opravou topných systémů a zařízení;

zámečnick – práce odborného charakteru spojené s odblokováním vstupních dveří do domácnosti, které obnáší otevření dveří v případě zabouchnutých klíčů a zaseknutého zámku. Služba také zahrnuje možnost opravy zámku v případě ztráty jeho schopnosti zabezpečovat domácnost. Není-li v těchto podmínkách výslovně uvedeno jinak, zahrnují služby PRE PROUD HOME práci příslušného odborníka, dopravu na místo zásahu, základní diagnostiku a běžný materiál nezbytný k provedení zásahu, vždy pouze do výše sjednaného limitu čerpání. Náklady přesahující sjednaný limit nebo náklady na práce nad rámec služby PRE PROUD HOME hradí zákazník, pokud s nimi předem souhlasí. U činností, které vyžadují zvláštní oprávnění, osvědčení nebo revizi, zajistí Asistenční centrála osobu odborně způsobilou podle příslušných právních předpisů.

Článek 3 – Objednávka služeb a povinnosti zákazníka při čerpání služeb PRE PROUD HOME

- a) V případě zájmu o čerpání služby PRE PROUD HOME je zákazník povinen:
 - nahlásit objednání služby Asistenční centrále telefonicky na +420 221 586 593, případně e-mailem na home@europ-assistance.cz, a poskytnout informace potřebné k vyhodnocení možnosti službu PRE PROUD HOME zajistit a v jakém rozsahu;
 - pokud žádá o úhradu služby, kterou si zajistil odlišnou cestou než prostřednictvím Asistenční centrály, a současně měl v době jejího poskytnutí na čerpání služby nárok, zaslat Asistenční centrále řádně vyplněný protokol, jehož vzor poskytne zákazníkovi Asistenční centrála, s originály faktur a dalších dokladů, které si Asistenční centrála vyžádá; případné náklady s tím související nese zákazník. Asistenční centrála posoudí žádost zákazníka o úhradu nákladů bez zbytečného odkladu po doručení všech požadovaných dokladů, nejpozději však do 30 dnů. Pokud Asistenční centrála žádost zcela nebo zčásti odmítne, sdělí zákazníkovi důvod odmítnutí.
- b) Při kontaktování Asistenční centrály je zákazník povinen sdělit následující informace: číslo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny zahrnující službu PRE PROUD HOME, jméno a příjmení, adresu místa, kam si žádá zajistit službu domácí asistence, popis události, kontaktní spojení (nejlépe telefonní číslo) a další potřebné informace k určení nejúčelnějšího řešení vzniklé situace, pro kterou zákazník službu domácí asistence objednával.
- c) Při zajištění služby PRE PROUD HOME je zákazník povinen poskytnout Asistenční centrále součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok zákazníka na zajištění služby PRE PROUD HOME a úhradu souvisejících nákladů, může mu tato služba domácí asistence být poskytnuta pouze za úhradu, kterou provede zákazník fyzicky na místě ihned po provedení služby. Před poskytnutím takové placené služby musí být zákazník jednoznačně informován, že služba nebude hrazena v rámci PRE PROUD HOME, že ji bude hradit sám, a musí mu být sdělena cena služby nebo způsob jejího určení. Poskytnutí placené služby je možné pouze po výslovném souhlasu zákazníka.

Článek 4 – Za jakých okolností nebude služba poskytnuta

- a) Služba domácí asistence PRE PROUD HOME nezahrnuje případy, které jsou objednávané v souvislosti nebo v důsledku následujících skutečností:
- válečných událostí, občanské války, občanských nepokojů, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávky, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace či v přímé souvislosti s těmito událostmi;
 - spáchání protiprávního činu, kterého se dopustil zákazník;
 - rozhodnutí orgánu veřejné moci;
 - působení jaderné energie nebo ionizujícího záření;
 - úmyslného způsobení škody na domácnosti zákazníkem;
- b) Služba domácí asistence PRE PROUD HOME dále nezahrnuje ani:
- náklady, které vynaložily složky integrovaného záchranného systému v rámci plnění povinností stanovených zákonem; opravy vad věci estetického charakteru, údržba nebo preventivní opravy;
 - případy, kdy oprava byla nařízena orgány veřejné moci;
 - jednorázovou kontrolu elektroinstalace, která je zdarma zahrnuta v produktu PRE PROUD HOME;
 - opravy a úkony doporučené Asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto oprávněná osoba opakovaně požaduje službu PRE PROUD HOME stejné nebo obdobné povahy;
 - úkony spadající do zákonných povinností vlastníka nemovitosti nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy nebo mechanickými poškozeními způsobenými nebo zaviněnými jednáním zákazníka nebo dalším členem domácnosti či třetí osoby;
 - odstraňování následků škod způsobených výpadkem elektrického proudu bez ohledu na jejich příčinu;
 - škody, které vznikly kvůli špatnému, havarijnímu nebo zanedbanému technickému stavu domácnosti, nebo kvůli tomu, že při její stavbě byl použit vadný nebo neodpovídající stavební technologický postup;
 - rekonstrukci domácnosti, rekonstrukcí se rozumí zejména zásah do nosných konstrukcí, elektroinstalace, plynových, vodovodních a topných rozvodů, výměna oken, dveří, podlah, omítek, zateplení nebo jiné práce prováděné nad rámec běžné údržby.

Tyto podmínky služby domácí asistence PRE PROUD HOME nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026.



Kontaktní formulář PRE: www.pre.cz/kontakt



Zákaznická linka PRE: 800 550 055



Zákaznické centrum PRE: Praha 1, Jungmannova 31 (palác Adria), Praha 4, Vladimírova 18
Centrum služeb PRE: Praha 1, Jungmannova 747/28 (palác TeTa), tel.: 267 053 464, tepelne.studio@pre.cz



Adresa pro doručování: Pražská energetika, a. s., zákaznické služby, Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10 – Vršovice

