

Servisní smlouva č.: (doplň Viessmann)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Poskytovatel

Název: **Viessmann, spol. s r.o.**
Sídlo: Plzeňská 189, 252 19 Chrástany
IČ: 48948365
DIČ: CZ48948365
Registrace: Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 27959
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
Číslo účtu: 801895000/2700
Telefon: 257 09 09 30
E-mail: zakazky@viessmann.cz
Zastoupení: na základě plné moci:
David Willaschek, vedoucí tech. služby
Radek Pelc, technický vedoucí servisní služby
Ing. Lenka Jamříšková, Team leader Servis Plus

Koncový zákazník
Titul, jméno, příjmení*:

Ulice a číslo popisné*:

PSC a obec*:

Korespondenční adresa (v případě, že je odlišná od trvalého pobytu):

E-mail pro doručování*:

Telefon*:

(dále jen „zákazník“ nebo „koncový zákazník“)

Čl. I. Servisní služby

1. Poskytovatel poskytuje ve vztahu k uvedenému zařízení následující služby:

Nabídka servisních služeb k zařízení

Specifikace zařízení (název)*: Vitodens
 Vitocrossal
 Vitocal

Výrobní číslo zařízení*:

Datum uvedení zařízení do provozu*:

Zařízení připojeno k wifi / internetu: ano ne

Výrobní číslo Vitoconnectu:

Adresa instalace zařízení*:

Balíčky servisních služeb

Služba	COMFORT	PREMIUM
Roční servis	✓	✓
Organizace údržby ze strany poskytovatele	✓	✓
Spotřební materiál**	–	✓
Konektivita / Dálkový dohled***	–	✓
Hotline	✓	VIP hotline
Garance na bezplatné odstranění vad zařízení – 5 let	✓	✓
Garance na bezplatné odstranění vad zařízení u spalínového výměníku tepla – 10 let	✓	✓
Garance na bezplatné odstranění vad zařízení – 10 let	–	✓

(✓) – služba je součástí balíčku (–) – služba není součástí balíčku

2. Zákazník se po seznámení s níže uvedenými smluvními podmínkami rozhodl pro následující balíček servisních služeb k zařízení a poskytovatel bude tento balíček zákazníkovi poskytovat*:

„COMFORT“

„PREMIUM“

3. **Servisní technik (dále jako „pověřená osoba“) přidělený zákazníkovi:**

Obchodní jméno, adresa, IČ*:

Telefon*:

E-mail*:

* povinný údaj

** Spotřební materiál se vztahuje jen na kondenzační kotle řady Vitodens a Vitocrossal

*** nelze u tepelného čerpadla řady Vitocal 100-A

4. **Zákazník prohlašuje, že se důkladně seznámil s rozsahem služeb ve zvoleném balíčku servisních služeb a souhlasí s cenovými podmínkami zvoleného balíčku servisních služeb. Zákazník bere na vědomí, že všechny servisní služby ve vybraném balíčku budou poskytovány pouze po dobu záruky bezplatného odstranění vad na zařízení, a to podle zvoleného balíčku servisních služeb. Po skončení doby záruky bezplatného odstranění vad zahrnuje paušální cena balíčku „COMFORT“ a „PREMIUM“ pouze roční servis zařízení, ostatní servisní služby budou zpoplatněny dle aktuálního ceníku poskytovatele v době poskytnutí servisní služby, zveřejněného na webové stránce www.viessmann.cz/servis.**

Čl. II. Charakteristika jednotlivých servisních služeb

1. **Roční servis** – provádí se jednou ročně (v měsících duben až září) a zahrnuje následující úkony: (I) kontrola ve smyslu návodu výrobce na odbornou prohlídku a údržbu, (II) čištění topných ploch zařízení, (III) kontrola a doplnění tlaku expanzní nádoby zařízení, (IV) kontrola stavu opotřebenosti zařízení a příslušenství, (V) funkční zkouška bezpečnostních prvků zařízení, (VI) nastavení, kontrola funkcí zařízení, zkušební provoz, měření, (VII) písemné hlášení poruch a nedostatků zjištěných během prací zákazníkovi. Roční servis zařízení nezahrnuje tyto úkony: (I) prohlídka zásobníků na přípravu teplé vody, akumulčních zásobníků na podporu vytápění a obnova a renovace těchto zařízení, (II) čištění zásobníků na přípravu teplé vody a akumulčních zásobníků na podporu vytápění, údržba a servis solárního zařízení, (III) čištění vzduchového výměníku u nasávání vzduchu tepelných čerpadel, (IV) odstraňování velkých nečistot na zařízeních (např. z důvodu zanedbané údržby), (V) čištění nebo výměna filtrů u tepelných čerpadel typu: voda/voda. Poskytovatel nebo pověřená osoba informuje zákazníka o provedení ročního servisu zařízení písemně, prostřednictvím e-mailu, SMS nebo telefonicky. Roční servis bude prováděn v pracovních dnech v době od 08:00 hod. do 16:00 hod. Poskytovatel nebo pověřená osoba navrhne zákazníkovi konkrétní termíny, přičemž zákazník je oprávněn za účelem provedení ročního servisu zařízení vybrat některý z navržených termínů.
2. **Organizace údržby ze strany poskytovatele** – poskytovatel nebo pověřená osoba aktivně komunikuje s koncovým zákazníkem za účelem vykonání pravidelného ročního servisu.
3. **Spotřební materiál** – jedná se o materiál, který svou povahou podléhá opotřebenosti během provozu, např. ionizační a zapalovací elektrody, těsnění, atd. V balíčku služeb „PREMIUM“ je spotřební materiál zahrnut v ceně. Služba Spotřební materiál není zahrnuta v balíčku servisních služeb „COMFORT“.
4. **Konektivita** – připojitelnost zařízení na Internet s možností dálkové správy zařízení prostřednictvím příslušných aplikací. **Dálkový dohled** – monitoring zařízení prostřednictvím aplikace. Služba Konektivita a dálkový dohled není zahrnuta v balíčku servisních služeb „COMFORT“.
5. **Hotline** – připravenost poskytovatele zajistit výjezd servisního technika k zařízení za účelem poskytnutí servisních služeb. V hlavním topném období, tj. v měsících říjen až březen příslušného kalendářního roku, zajistí poskytovatel výjezd servisního technika k zařízení bez zbytečných odkladů od doby, kdy se poskytovatel dozvěděl o potřebě provedení servisní služby. Mimo hlavní topnou sezónu, tj. v měsících duben až září příslušného kalendářního roku, zajistí poskytovatel výjezd servisního technika k zařízení následující pracovní den od doby, kdy se poskytovatel dozvěděl o potřebě poskytnutí servisní služby. Zákazník nahlásí potřebu poskytnutí servisních služeb pověřené osobě uvedené v kontaktních údajích v článku I bodu 3 této Smlouvy. Pokud pověřená osoba není dostupná nebo zákazníka informuje, že není schopna zajistit výjezd k zařízení ve lhůtě podle tohoto bodu, je zákazník povinen kontaktovat poskytovatele na telefonním čísle 841 11 44 11, které je pro zákazníka zpřístupněno sedm dní v týdnu, včetně dní pracovního klidu, a to v době od 08:00 hod. do 20:00 hod. Pokud nelze zajistit výjezd k zařízení ve stanovené době, poskytovatel to oznámí zákazníkovi s uvedením náhradní doby výjezdu k zařízení. Poskytovatel zároveň na tomto telefonním čísle poskytne zákazníkovi poradenství na dálku a možnost objednání servisních služeb.
6. **VIP hotline** – přednostní zpracování telefonátu koncového zákazníka.
7. **Garance na bezplatné odstranění vad zařízení 5 let** – bezplatné odstraňování závad zařízení po dobu 60 měsíců ode dne uvedení zařízení do provozu, maximálně však 63 měsíců od dodání zařízení zákazníkovi prodávajícím, při dodržení podmínek Čl. III této Smlouvy.
8. **Garance na bezplatné odstranění vad zařízení u spalínového výměníku tepla 10 let** – bezplatné odstraňování výměníku tepla po dobu 120 měsíců ode dne uvedení zařízení do provozu, maximálně však 123 měsíců od dodání zařízení zákazníkovi při dodržení podmínek Čl. III. této Smlouvy.
9. **Garance na bezplatné odstranění vad zařízení 10 let** – bezplatné odstraňování vad zařízení po dobu 120 měsíců ode dne uvedení zařízení do provozu, maximálně však 123 měsíců od dodání zařízení zákazníkovi, při dodržení podmínek Čl. III. této Smlouvy.

Čl. III. Podmínky pro poskytování servisních služeb

1. Pro poskytování servisních služeb dle této Smlouvy musí být splněny následující podmínky:
 - řádné uzavření této Smlouvy,
 - zařízení musí být instalováno a uvedeno do provozu na území České republiky,
 - odborná instalace a uvedení do provozu musí být provedeny prostřednictvím osoby, která má postavení autorizovaného servisního technika poskytovatele, zapsaného v čase montáže a uvedení zařízení do provozu v aktuálním seznamu servisních techniků (dále jen „autorizovaný servisní technik“) zveřejněného na stránce www.viessmann.cz/servisni-partneri. Odbornou montáž a uvedení zařízení do provozu autorizovaným servisním technikem je zákazník povinen na žádost poskytovatele prokázat předlože-

ním příslušných dokladů. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za vady zařízení, které zákazníkovi dodala osoba odlišná od poskytovatele a/nebo za vady montáže a/nebo za vady uvedení zařízení do provozu, které provedla osoba odlišná od poskytovatele, a ani za škodu vzniklou v souvislosti s vadami zařízení, montáže a/nebo uvedení zařízení do provozu. Za vady zařízení, montáže a uvedení zařízení do provozu, jakož i za škodu vzniklou v souvislosti s tímto odpovídá v plném rozsahu osoba, od níž zákazník zařízení nabyl a/nebo která provedla montáž zařízení a/nebo uvedení zařízení do provozu. Tyto služby nejsou zahrnuty v žádném balíčku servisních služeb dle této Smlouvy,

- povinností zákazníka je postupovat při provozování zařízení a v případě hlášení vad nebo výskytu poruchy zařízení podle návodu k obsluze zařízení,
- servisní služby mimo služby Roční servis budou zákazníkovi poskytovány na základě jeho předchozí písemné, e-mailové nebo telefonické objednávky, potvrzené poskytovatelem písemně e-mailem. Telefonickou objednávku je zákazník povinen potvrdit poskytovateli písemně nebo e-mailem nejpozději do 12 hodin od provedení telefonické objednávky, jinak není poskytovatel povinen objednávku akceptovat a/nebo poskytnout zákazníkovi objednanou službu. Pokud se strany nedohodnou jinak, zákazník je povinen v objednávce uvést minimálně následující údaje:
 - a) identifikační údaje zákazníka (jméno, příjmení a adresu instalace zařízení),
 - b) přesný popis požadované služby,
 - c) výrobní číslo zařízení, kterého se poskytnutí služby týká resp. číslo servisní smlouvy,
- součinnost ze strany zákazníka, zejména pak vylíčení závady a nedostatků zařízení, umožnění poskytovateli nebo pověřené osobě vstup do prostor, kde se zařízení nachází. Poskytovatel neodpovídá za řádné a včasné poskytnutí servisních služeb v případě prodloužení zákazníka s poskytnutím součinnosti, ani za škodu, která tím může zákazníkovi vzniknout. V případě prodloužení zákazníka s poskytnutím součinnosti zákazník ztrácí nárok na poskytnutí požadovaných servisních služeb, pokud zákazník neposkytne poskytovateli požadovanou součinnost ani na základě dodatečné výzvy poskytovatele,
- zajištění přístupu k vnějším jednotkám tepelných čerpadel ve smyslu předpisů BOZP (přistavení certifikované montážní plošiny, lešení, případně zajištění bezpečného výlezu do místa, kde je venkovní jednotka umístěna); v případě, že zákazník nezajistí přístup k venkovní jednotce ve smyslu předpisů BOZP, poskytovatel si vyhrazuje právo nezkontrolovat danou venkovní jednotku a zákazník ztrácí nárok na poskytování dalších servisních služeb ve vztahu k této venkovní jednotce; výše uvedené nemá vliv na povinnost zákazníka uhradit paušální poplatek v plné výši podle této Smlouvy,
- poskytovatel si vyhrazuje neuzavřít tuto Smlouvu nebo odstoupit od této Smlouvy v případě, že se jedná o zařízení, které bylo poprvé instalováno a uvedeno do provozu později než 1 rok od data výroby. Tím není dotčeno právo zákazníka objednat si u poskytovatele servisní služby za úhradu,
- poskytovatel je oprávněn poskytnout zákazníkovi servisní služby prostřednictvím pověřené osoby, přičemž v takovém případě poskytovatel odpovídá za poskytnutí servisních služeb pověřenou osobou, jako by tyto servisní služby poskytl on sám,
- hrazení pravidelné paušální úplaty u služeb „COMFORT“ a „PREMIUM“,

Čl. IV. Výluky z poskytování servisních služeb

1. Poskytovatel nebo pověřená osoba si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby v případech již uvedených v této Smlouvě a také v následujících případech:

Zhoršení vlastností zboží, které vzniklo neodborným skladováním, instalací, použitím nebo opotřebením zboží; závady způsobené nevhodnou manipulací nebo umístěním zboží; nesprávnou údržbou nebo čištěním zařízení; nedodržením doporučení poskytovatele; nedodržením předpisů o kvalitě pitné a topné vody; nevhodnými provozními prostředky, zejména volbou nesprávného hořáku nebo nesprávným nastavením hořáku, nevhodným palivem a chemickými, elektrochemickými a elektrickými vlivy (zejména vady a poškození statickou elektřinou, přepětím nebo podpětím v elektrorozvodné síti); nehodou; chybným a nedbalým zacházením, neodborným zásahem, jakož i vlivem prvků cizího původu (např. cizí regulace kotlového okruhu); použitím jiných než originálních náhradních dílů; nevhodným čištěním; vady vzniklé poškozením při přepravě nebo nepříznivými povětrnostními vlivy; přirozeným opotřebením (zejména ionizační a zapalovací elektrody hořáků, vložky hořáků, obložení spalovací komory a její těsnění nebo částí zapalovacích a kontrolních zařízení, které jsou ve styku s plamenem); nedodržením pokynů pro kvalitu a doplňování pitné a topné vody. Poskytovatel dále není povinen odstranit nedostatky a závady resp. škody, které vznikly v důsledku znečištění vzduchu velkým spadem popílku, působením agresivních par, kyslíkovou korozi, zejména pokud se při podlahovém vytápění použijí trubky z materiálu bez kyslíkové bariéry (difuzní těsnění) a bez oddělovacího výměníku nebo v důsledku instalace v nevhodných prostorách. Na ustanovení tohoto bodu nemá vliv to, zda vady byly způsobeny zákazníkem nebo třetí osobou nebo vyšší mocí.
2. Pokud poskytovatel nebo pověřená osoba poskytne servisní služby v případech uvedených v předchozím bodě této Smlouvy, budou tyto zákazníkovi účtovány podle aktuálního ceníku poskytovatele nebo pověřené osoby v době poskytnutí servisní služby.

Čl. V. Servisní protokol

1. O poskytnutí servisních služeb dle této Smlouvy bude vyhotoven servisní protokol, který bude podepsán koncovým zákazníkem. Servisní protokol musí obsahovat datum provedení servisu, seznam provedených úkonů, použitého materiálu a náhradních dílů, popř. popis zjištěných závad a doporučení. V případě elektronického servisního protokolu obdrží koncový zákazník od poskytovatele servisu nebo pověřené osoby tento protokol na e-mail uvedený v této smlouvě nebo e-mail uvedený koncovým zákazníkem, a to bezodkladně po provedení údržby.

Čl. VI. Platební podmínky a elektronická fakturace

1. Paušální poplatek za servisní služby poskytované v balíčcích „COMFORT“ a „PREMIUM“ se platí jednou ročně na základě faktury poskytovatele, a to po celou dobu trvání této Smlouvy.
2. Pokud cena servisních služeb a/nebo náhradních dílů, které mají být provedeny a/nebo použity při poskytnutí servisní služby, není zahrnuta v balíčku servisních služeb, platí cena servisních služeb a náhradních dílů dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo pověřené osoby v době poskytnutí servisní služby.
3. V paušálním poplatku za servisní služby poskytovatele jsou zahrnuty i cestovní výdaje poskytovatele nebo pověřené osoby za provedení servisních služeb na zařízení během doby záruky i po skončení záruční doby, které jsou uvedeny v jednotlivých balíčcích servisních služeb.
4. Paušální poplatek za služby „COMFORT“ a „PREMIUM“ je splatný:
 - na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem se splatností 30 dní.
5. Jakákoliv reklamace nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit jednorázový poplatek nebo paušální poplatek za zvolený balíček servisních služeb nebo povinnost zaplatit cenu za poskytnutí servisních služeb a/nebo náhradních dílů nezahrnutých do sjednaného balíčku servisních služeb, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
6. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně rozhodnout o zvýšení paušálního poplatku za poskytování servisních služeb, maximálně o navýšení o 4 % z částky paušálního poplatku sjednaného balíčku servisních služeb dle této Smlouvy, o čemž bude poskytovatel předem informovat zákazníka (písemně nebo e-mailem). Takto zvýšený paušální poplatek je zákazník povinen poprvé uhradit poskytovateli v nejbližší lhůtě splatnosti paušálního poplatku v následujícím kalendářním roce. V případě nesouhlasu se zvýšením paušálního poplatku je zákazník oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit do 30 dnů ode dne doručení oznámení poskytovatele zákazníkovi. Marným uplynutím 30 denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy platí nový paušální poplatek za poskytování servisních služeb. Nová výše paušálního poplatku bude zároveň zveřejněna v aktuálním ceníku poskytovatele na internetové stránce poskytovatele www.viessmann.cz/servis.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování servisních služeb dle Smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s úhradou splatného peněžního závazku až do doby jeho uhrazení.
8. Strany se dohodly, že (I) za každý marný výjezd poskytovatele nebo pověřené osoby na místo, kde se nachází zařízení v případě, že zařízení nemá závady nebo nedostatky a (II) za každý marný výjezd poskytovatele nebo pověřené osoby, pokud zákazník neposkytl součinnost ve smyslu Smlouvy nebo zákazník jinak neumožnil poskytovateli nebo pověřené osobě provedení servisních služeb a (III) za každý marný výjezd poskytovatele nebo pověřené osoby, pokud poskytnutí servisu bylo možné provést bez nutnosti výjezdu poskytovatele nebo pověřené osoby k zařízení postupem podle návodu k obsluze zařízení, avšak zákazník před výjezdem poskytovatele nebo pověřené osoby neprovedl všechny úkony podle návodu k obsluze, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli nebo pověřené osobě paušální výdaje s tím spojené (zejména cestovní výlohy a náhradu za ztrátu času) ve výši 3 000 Kč bez DPH (dále jen „paušální výdaje“). Jelikož zákazník v tomto případě nepodepisuje servisní list, považuje se nárok poskytovatele nebo pověřené osoby na úhradu paušálních výdajů podle tohoto bodu Smlouvy za prokázaný podpisem servisního listu zaměstnancem poskytovatele nebo osobou pověřenou poskytovatelem s uvedením skutečností podle bodu (I), (II) nebo (III) tohoto bodu Smlouvy.
9. Poskytovatel nebo pověřená osoba je oprávněn výši paušálních výdajů jednostranně zvýšit jednou ročně, a to o míru inflace vyhlášenou Statistickým úřadem České republiky za předchozí rok. Poskytovatel zákazníka o zvýšení paušálních výdajů předem informuje písemně nebo prostřednictvím e-mailu. V případě, že zákazník se zvýšením paušálních výdajů nesouhlasí, je oprávněn od Smlouvy odstoupit do 30 dnů ode dne oznámení poskytovatelem. Marným uplynutím 30denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy platí nová výše paušálních výdajů.
10. Poskytovatel nebo pověřená osoba bude fakturovat servisní služby, jiné výkony a materiály (např. náhradní díly), které nejsou zahrnuty v paušálním poplatku resp. v balíčku služeb, zvláštní fakturou s lhůtou splatnosti 30 dní.
11. Poskytovatel bude doručovat faktury elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, pokud zákazník udělil souhlas s vystavováním a doručováním faktur v elektronické podobě na konci této Smlouvy, v opačném případě bude poskytovatel doručovat faktury písemně na adresu v záhlaví této Smlouvy.
12. V případě souhlasu zákazníka s elektronickou fakturací:
 - poskytovatel se zavazuje zajistit věrohodnost původu, neporušenost obsahu a čitelnost elektronických daňových dokladů některým způsobem stanoveným obecně závaznými právními předpisy,
 - zákazník je povinen neprodleně informovat poskytovatele o nedoručení elektronické faktury, o změně adresy nebo e-mailové adresy pro doručování faktur, přičemž změna e-mailové adresy bude účinná třetím pracovním dnem po doručení písemného oznámení zákazníka na emailovou adresu servis@viessmann.cz,
 - zákazník musí disponovat softwarem pro čtení PDF souborů a výlučným přístupem do e-mailové schránky pro doručování elektronických faktur, protože údaje zpřístupněné v elektronické faktuře jsou předmětem obchodního a telekomunikačního tajemství a poskytovatel neodpovídá za jejich porušení ze strany zákazníka,
 - elektronická faktura se považuje za doručenu okamžikem prokazatelného odeslání elektronické faktury prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu zákazníka. Poskytovatel neodpovídá za poškození dat nebo za neúplné údaje a za škody způsobené ztrátou dat při jejich přenosu na komunikační trase při použití internetu směrem k zákazníkovi a za škody z důvodu nekvalitního připojení zákazníka k síti internet.

13. Pro vyloučení všech pochybností, zákazník bere na vědomí, že servisní prohlídka u balíčku „COMFORT“ a „PREMIUM“ probíhá až po uhrazení faktury za dané období.
14. Faktura za poskytování služeb je splatná 30 dní od data jejího vystavení. U balíčků „COMFORT“ nebo „PREMIUM“ je faktura vystavena v závislosti na datu uvedení zařízení do provozu. Zařízení uvedené do provozu od 1. ledna do 30. června kalendářního roku mají fakturační období v lednu následujícího roku a zařízení uvedené do provozu od 1. července do 31. prosince kalendářního roku, mají fakturační období v březnu následujícího roku.

Čl. VII. Reklamacе poskytnutých servisních služeb a náhradních dílů

1. Poskytovatel odpovídá za vady servisních služeb v rámci záruční doby. Záruční doba na servisní služby činí 3 měsíce a začíná běžet dnem provedení servisní služby poskytnuté zákazníkovi.
2. Poskytovatel odpovídá za vady náhradních dílů dodaných zákazníkovi, které se vyskytnou během záruční doby. Záruční doba na náhradní díly činí 24 měsíců a začíná běžet dnem předání náhradního dílu zákazníkovi. Záruka se nevztahuje na spotřební materiály, jejichž doba životnosti je dána jejich charakterem, jako např. ionizační a zapalovací elektrody, vložky a těsnění hořáku, obložení spalovací komory anebo části zapalovacích a kontrolních zařízení, které jsou ve styku s plamenem. Záruka se též nevztahuje na vady způsobené nevhodnou a neodbornou manipulací, nepřiměřeným používáním a zacházením, mechanickým poškozením, běžným nebo jiným opotřebením.
3. Práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se uplatňují písemně nebo e-mailem na adresy uvedené poskytovatelem v záhlaví Smlouvy. Platnost záruky je zákazník povinen doložit předložením (I) servisního listu o provedení servisních služeb nebo (II) dodacího listu o dodání náhradního dílu zákazníkovi a v případě, že servisní služba nebo náhradní díly byly v minulosti reklamovány, rovněž předložením dokladu o reklamaci služby nebo náhradního dílu.
4. Reklamacе servisní služby a reklamacе náhradního dílu bude posuzována výlučně z hlediska vad uvedených v písemné nebo e-mailové reklamaci zákazníka. O způsobu a místě vyřízení reklamacе rozhoduje poskytovatel.
5. Zákazník má v rámci reklamacе oprávněných vad poskytnutých servisních služeb nebo na dodaných náhradních dílech právo (I) na bezplatné odstranění vady, jde-li o odstranitelnou vadu (II), jde-li o neodstranitelnou vadu a nebo pokud se vada vyskytne 2x opakovaně a zařízení není možné pro vadu poskytnuté služby používat, má zákazník právo na odstoupení od Smlouvy (III), v případě neodstranitelné vady, která nezpůsobuje nemožnost užívání zařízení, má zákazník právo na přiměřené snížení ceny poskytnuté servisní služby poskytovatelem nebo na přiměřenou slevu z ceny náhradního dílu.
6. Výši slevy z ceny servisní služby nebo z ceny náhradního dílu určuje poskytovatel. V případě poskytnutí slevy nelze později reklamovat službu nebo náhradní díl pro vadu, za kterou byla zákazníkovi poskytnuta sleva.
7. Reklamacе servisní služby nebo náhradního dílu vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po dni uplatnění písemné nebo e-mailové reklamacе zákazníkem. Po vyřízení reklamacе se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamacе. V případě neoprávněné reklamacе se záruční doba neprodlužuje.
8. Poskytovatel vydá zákazníkovi potvrzení o tom, kdy byla reklamacе uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacе je požadován a zároveň poskytovatel vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacе, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně potvrzení o odmítnutí reklamacе.
9. Při odstraňování vad servisních služeb nebo náhradních dílů podle tohoto článku Smlouvy je zákazník povinen poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména umožnit poskytovateli nebo jím pověřené osobě přístup k náhradnímu dílu, přístup k zařízení nebo jeho části, zajistit požadovaný prostor pro zajištění odstranění vad servisních služeb nebo náhradních dílů, dále přívod elektrického proudu, přívod plynu u kotlů, vody, nezbytný časový prostor na odstranění vad apod., jinak poskytovatel není povinen odstranit vady servisních služeb nebo dodaných náhradních dílů a neodpovídá za škody, které vzniknou zákazníkovi v důsledku neodstranění vad servisních služeb nebo dodaných náhradních dílů.
10. Poskytovatel splní svou povinnost odstranění vad dodaných servisních služeb nebo náhradních dílů v okamžiku, kdy odstranění vad oznámí zákazníkovi a vyzve ho k podepsání servisního listu.

Čl. VIII. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, a to s účinností ode dne jejího uzavření.
2. Strany se dohodly, že Smlouva zaniká (I) v případě vzniku podmínek uvedených ve Smlouvě nebo v obecně závazných právních předpisech spojených se zánikem Smlouvy nebo (II) písemnou dohodou smluvních stran nebo (III) písemným odstoupením jedné ze smluvních stran ze zákonných důvodů a z důvodů uvedených v této Smlouvě nebo (IV) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že pokud zákazník ukončí tuto smlouvu výpovědí až po zaplacení paušálního poplatku, má právo na vrácení poměrné části paušálního poplatku se zohledněním skutečnosti, zda byl roční servis vykonaný nebo ne. Dnem zániku Smlouvy zanikají i všechny garance v ní obsažené.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od Smlouvy v případě (I) prodlení zákazníka s úhradou jakéhokoliv splatného peněžního závazku nebo jeho části, který zákazník neuhradí ani na základě dodatečné výzvy poskytovatele ve lhůtě uvedené ve výzvě nebo (II) převodu vlastnického práva k zařízení nebo k nemovitosti, ve které se zařízení nachází, na třetí osobu nebo (III) jestliže došlo k demontování zařízení nebo vyřazení zařízení z provozu bez písemného souhlasu poskytovatele nebo pověřené osoby.

4. Pokud nedojde k provedení ročního servisu na zařízení (I) alespoň 1krát v prvních 12 měsících a zároveň mimo topnou sezónu (duben–září) od uvedení zařízení do provozu nebo v každém následujícím roce z důvodů, za které neodpovídá poskytovatel. Smlouva včetně všech garancí v ní poskytnutých zaniká písemným doručením výpovědi Smlouvy poskytovatelem s uvedením důvodu, pro který Smlouva zaniká.
5. Ukončením Smlouvy nejsou dotčeny ostatní právní vztahy zajišťující splnění závazků zákazníka ze Smlouvy, nárok poskytovatele na zaplacení paušálního poplatku zákazníkem a/nebo ceny za poskytnuté servisní služby nebo za náhradní díly, včetně příslušenství a náhrad škod.
6. Pokud zákazník nedal souhlas k poskytování servisních služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zákazník má právo odstoupit od této Smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne jejího uzavření oběma stranami, a to písemným oznámením zaslaným poskytovateli poštou na adresu sídla poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, přičemž na odstoupení od Smlouvy může využít formulář, který tvoří přílohu č. 1 této Smlouvy. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy se považuje za dodrženu, pokud zákazník zašle oznámení o uplatnění tohoto práva na odstoupení od Smlouvy poskytovateli nejpozději v poslední den lhůty. Zákazník není oprávněn odstoupit od této Smlouvy podle tohoto bodu Smlouvy, pokud dal souhlas pro poskytování servisních služeb před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy a nebo pokud to ustanovují všeobecné závazné právní předpisy.
7. Pokud Smlouva nebo obecně závazné právní předpisy nestanoví jinak, po doručení odstoupení od Smlouvy poskytovateli dle předchozího bodu tohoto článku Smlouvy, vrátí poskytovatel zákazníkovi všechny přijaté peněžní prostředky, které zákazník poskytovateli uhradil v souvislosti s uzavřením Smlouvy a to nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení poskytovateli o uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy. Přijaté peněžní prostředky poskytovatel zákazníkovi vrátí stejným způsobem, jakým zákazník tyto uhradil poskytovateli, pokud se poskytovatel a zákazník písemně nedohodnou na jiném způsobu vrácení přijatých peněžních prostředků.
8. Poskytovatel není povinen vrátit zákazníkovi přijaté peněžní prostředky v plné výši, pokud poskytovatel nebo pověřená osoba poskytl zákazníkovi servisní služby podle této Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy uvedené v bodě 6. tohoto článku Smlouvy s výslovným souhlasem zákazníka uděleným poskytovateli na konci této Smlouvy. V takovém případě je zákazník povinen uhradit poskytovateli částku za skutečně poskytnuté servisní služby a/nebo dodané náhradní díly, pokud tyto nelze poskytovateli vrátit. Z tohoto důvodu je poskytovatel oprávněn peněžní prostředky přijaté od zákazníka započíst s poplatkem za poskytnutí servisních služeb a/nebo dodání náhradních dílů podle této Smlouvy. V případě kladného rozdílu mezi přijatými peněžními prostředky a paušálním poplatkem poskytovatele vrátí poskytovatel tento rozdíl zákazníkovi způsobem podle bodu 7. tohoto článku Smlouvy. V případě záporného rozdílu mezi přijatými peněžními prostředky a paušálním poplatkem poskytovatele je poskytovatel oprávněn postupovat podle článku VI. této Smlouvy. Pokud je možné nepoužité náhradní díly vrátit, nese zákazník po odstoupení od Smlouvy náklady spojené s vrácením náhradních dílů poskytovateli, a to i v případě, pokud je vzhledem k jejich povaze nelze vrátit prostřednictvím pošty, jestliže poskytovatel písemně nestanoví jinak.

Čl. IX. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v souladu s touto Smlouvou a zákonem číslo 18/2018Z. z. o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon“) za následujících podmínek:
 - (I) Poskytovatel se pro tyto účely považuje za provozovatele, dotčenou osobou se pro účely Smlouvy rozumí zákazník, (II) Právním základem zpracování osobních údajů je zajištění plnění z této Smlouvy podle § 13 ods. 1. písm. b) zákona a oprávněný zájem podle § 13 ods. 1. písm. f) zákona (III) Účelem zpracování osobních údajů je plnění práv a povinností ze Smlouvy a oprávněný zájem provozovatele, (IV) Provozovatel zpracovává osobní údaje dotčené osoby po dobu 20 let. Doba zpracování osobních údajů souvisí zejména s životností zařízení a odpovědností poskytovatele jako výrobce zařízení za bezpečnost a funkčnost zařízení, (V) Poskytovatel nezamýšlí předávání osobních údajů dotčené osoby do třetí země nebo mezinárodní organizaci, (VI) Poskytovatel nevyužívá automatizované individuální rozhodování včetně profilování, (VII) Poskytovatel má určenou osobu odpovědnou za ochranu osobních údajů, jejíž kontaktní e-mail je: dpo@viessmann.cz (VIII) Zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na vymazání osobních údajů, právo namítat zpracování osobních údajů, právo na omezení zpracování osobních údajů, právo na přenositelnost osobních údajů, právo podat návrh na zahájení řízení na Úřad pro ochranu osobních údajů ČR., (IX) Poskytovatel zpracovává osobní údaje dotčených osob sám nebo prostřednictvím zprostředkovatelů, jejichž prostřednictvím poskytuje zákazníkovi služby podle Smlouvy nebo prostřednictvím kterých vede účetnictví, (X) Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v okamžiku uzavření Smlouvy prostřednictvím zprostředkovatele, a sice pověřené osoby, (XI) Seznam dalších zprostředkovatelů, jejichž prostřednictvím poskytovatel může osobní údaje dotčených osob zpracovávat, je uveden na domovské stránce poskytovatele www.viessmann.cz/servisni-partneri a je pravidelně aktualizován, (XII) Poskytovatel je oprávněn poskytovat zpracovávané osobní údaje zákazníka v rozsahu, pro účely a za podmínek podle Smlouvy třetí straně, která poskytovatele zastupuje nebo jinak chrání práva a oprávněné zájmy poskytovatele (např. osoby oprávněné k vymáhání a k inkasu pohledávek poskytovatele apod.) nebo se s poskytovatelem podílí na vytváření, vývoji, realizaci nebo provozování služeb nebo se podílí na údržbě, provozu, vývoji systémů nebo technologií, jejichž prostřednictvím dochází k poskytování služeb poskytovatelem, včetně společnosti Viessmann IT Service GmbH, DIČ: DE258558424.

Čl. X. Závěrečná ustanovení

1. Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak.
2. Poskytovatel je oprávněn u zákazníka telefonicky ověřit poskytnutí servisních služeb a spokojenost zákazníka s poskytnutím servisních služeb, s čímž zákazník výslovně souhlasí. Zákazník je zároveň oprávněn podněty a stížnosti ve vztahu ke Smlouvě s poskytovatelem a ve vztahu k poskytnutým servisním službám uplatnit na příslušném inspektorátu České obchodní inspekce (ČOI) www.coi.cz.
3. V případě nespokojenosti zákazníka se způsobem vyřízení reklamace nebo v případě, že se zákazník domnívá, že poskytovatel porušil jeho práva, má zákazník právo obrátit se na poskytovatele se žádostí o nápravu. Pokud poskytovatel na žádost zákazníka neodpoví ani do 30 dnů od jejího odeslání nebo odpoví zamítavě, má zákazník v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) právo podat určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů návrh na zahájení alternativního (mimosoudního) způsobu řešení sporu. Podmínky a způsob podání návrhu na zahájení alternativního (mimosoudního) řešení sporu upravuje podrobně Zákon o ochraně spotřebitele.
4. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Každý stejnopis má platnost originálu. Smlouva byla sepsána v českém jazyce, řídí se ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky bez použití kolizních norem a případný spor bude řešen prostřednictvím soustavy obecných soudů České republiky.
5. Pro vyloučení všech pochybností strany uvádějí, že zákazník měl možnost se s obsahem Smlouvy seznámit před podpisem Smlouvy, přičemž mu byl poskytnut i prostor na změnu obsahu Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, jejímu obsahu včetně případných odkazů na právní normy porozuměly a na důkaz toho, že obsah této Smlouvy odpovídá jejich skutečné a svobodné vůli, ji podepsaly.
6. Součástí Smlouvy jsou následující dokumenty:
 - 1) Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.
 - 2) Informační brožura SERVIS PLUS včetně aktuálního ceníku.
 - 3) Pokyny k servisní smlouvě.

Zákazník tímto dává poskytovateli výslovný **souhlas k zahájení servisních služeb před uplynutím 14. denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy** bez udání důvodu. Zákazník prohlašuje, že byl poučen, že udělením souhlasu se zahájením servisní služby před uplynutím 14. denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy **ztrácí po poskytnutí servisní služby právo na odstoupení od Smlouvy.**

Souhlasím

Nesouhlasím

Čl. XI. Souhlas s elektronickým zasíláním faktur od společnosti Viessmann

1. Zákazník tímto dává **souhlas poskytovateli s vystavováním a doručováním elektronických faktur vystavených poskytovatelem elektronickou poštou** a s podmínkami elektronické fakturace uvedené v čl. VI. této Smlouvy.

Souhlasím s elektronickým zasíláním faktur E-mailová adresa: _____

Čl. XII. Čestné prohlášení

1. Jako koncový zákazník – objednavatel servisního zásahu na zařízení dodané firmou Viessmann, spol. s r.o. potvrzuji, že sjednané práce budou/byly provedeny v bytovém domě/bytě, který svými rozměry a povahou využívání odpovídá smyslu § 48 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Toto čestné prohlášení slouží k uplatnění snížené sazby DPH při fakturaci servisního zásahu.

Čestně prohlašuji _____
Podpis koncového zákazníka

Poskytovatel:

Zákazník:

V Chrášťanech, dne _____

V _____, dne _____

Viessmann, spol. s r.o.

David Willaschek, vedoucí technické služby
Radek Pelc, technický vedoucí servisní služby
Ing. Lenka Jamříšková, Team leader Servis Plus

Podpis koncového zákazníka

Formulář na odstoupení od smlouvy

(vyplňte a zašlete tento formulář jen v případě, pokud si přejete odstoupit od servisní smlouvy)

Viessmann, spol. s r.o.

Plzeňská 189

252 19 Chrášťany

IČ: 48948365

Věc: Odstoupení od servisní smlouvy

Tímto oznamuji, že odstupuji od servisní smlouvy uzavřené s vaší společností.

Servisní smlouva č.:

Jméno a příjmení zákazníka:

Adresa zákazníka:

V _____, dne _____

Podpis zákazníka

(vlastnoruční podpis)

Poučení zákazníka o právu na odstoupení od servisní smlouvy

V souladu s § 24 odst. 12 písm. c) a f) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Vás tímto informujeme, že jako zákazník v právním postavení spotřebitele máte právo písemně odstoupit od Servisní smlouvy uzavřené s naší společností v zákonné lhůtě 14 (čtrnácti) dnů od uzavření takové smlouvy, a to i bez uvedení důvodu.

Za účelem využití práva na odstoupení od Servisní smlouvy jste oprávněn použít tento formulář pro odstoupení od smlouvy. Pokud jste v servisní smlouvě naší společnosti udělili souhlas se zahájením poskytování servisních služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení, po poskytnutí služby ztrácíte právo na odstoupení od Servisní smlouvy.

Formulář pro odstoupení od smlouvy musí být vyplněn a podepsán zákazníkem a zaslán doporučeně na adresu Viessmann, spol. s r.o., Plzeňská 189, 252 19 Chrášťany nebo e-mailem na adresu zakazky@viessmann.cz.