

INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA

Společnost **Viessmann, spol. s r.o.**, IČ: 48948365, se sídlem Plzeňská 189, 252 19 Chráštany (dále také jako společnost Viessmann) poskytuje svým zákazníkům na základě smlouvy uzavřené se zákazníkem – fyzickou osobou, spotřebitelem (dále jen „zákazník“), a to na základě písemné nebo elektronické objednávky zákazníka (dále jen „smlouva“), služby, zejména uvedení zařízení do provozu, dále servisní prohlídky a údržbu, opravu a technické poradenství ke stávajícím zařízením, včetně jiných služeb (dále jen „služby“). Smlouva mezi společností Viessmann a zákazníkem se považuje za uzavřenou mezi stranami okamžikem potvrzení písemné nebo elektronické objednávky zákazníka ze strany společnosti Viessmann.

Cena za poskytnutí služeb vybraných zákazníkem na základě smlouvy (dále jen „Cena služeb“) je stanovena ceníkem společnosti Viessmann, aktuálním v době poskytnutí služby/služeb společností Viessmann zákazníkovi (dále jen „Ceník“), který je zveřejněn na internetové stránce <https://www.viessmann.cz/cs/podpora/vyzadani-servisniho-technika.html>. K ceně služeb je společnost Viessmann oprávněna, a to v případě výjezdu servisního technika do místa, kde se zařízení zákazníka nachází, připočítat ceny za jiné nabízené služby, zejména za každou vykonanou pracovní hodinu technika, cestovní náklady apod. (dále jen „Cena za jiné služby“) i cenu náhradních dílů dodaných společností Viessmann zákazníkovi (dále jen „náhradní díly“), které si zákazník od společnosti Viessmann objedná, a to podle ceníku společnosti Viessmann, aktuálního v okamžiku dodání náhradních dílů zákazníkovi společností Viessmann (dále jen „Cena zboží“), zveřejněného na: <https://www.viessmann.com/etapp/search/cs/9700>. Cena služeb, Cena za jiné služby a Cena zboží (dále spolu také jako „ceny“). Ceny jsou pro zákazníky, kteří mají se společností Viessmann uzavřenou servisní smlouvu, určené servisní smlouvou. Ceny jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne poskytnutí služby a/nebo dodání náhradních dílů zákazníkovi společností Viessmann.

Služby a/nebo dodání náhradních dílů spojených s poskytnutím služeb na základě smlouvy se společnost Viessmann zavazuje zajistit pro zákazníka ve lhůtě, kterou navrhne společnost Viessmann a zákazník ji společnosti Viessmann písemně nebo e-mailem odsouhlasí. Následně společnost Viessmann zajistí výjezd servisního technika k zákazníkovi (dále jen „Výjezd technika“), který posoudí technický stav zařízení před poskytnutím služby a/nebo dodáním náhradních dílů společností Viessmann zákazníkovi. Služby a dodání náhradních dílů poskytuje společnost Viessmann zákazníkovi v pracovních dnech a během provozní doby společnosti Viessmann v době pondělí až čtvrtek od 8:00 hodin do 17:00 hodin a v pátek od 8:00 hodin do 14:30 hodin. V případě, že zákazník požádá společnost Viessmann o poskytnutí služeb a/nebo dodání náhradních dílů mimo provozní dobu nebo mimo pracovní dny společnosti Viessmann, Např. během dnů pracovního klidu (víkendů a svátků), je společnost Viessmann oprávněna požadovat od zákazníka poplatek za poskytnutí služeb mimo pracovní dny nebo mimo pracovní dobu. Společnost Viessmann negarantuje zákazníkovi odstranění vad a nedostatků zařízení, zvláště pokud společnost Viessmann nedisponuje personálním nebo technickým vybavením, případně náhradními díly v den Výjezdu technika k odstranění zjištěných vad a jiných nedostatků v/na zařízení v místě kde se zařízení zákazníka nachází, jako ani v případě, nastanou-li okolnosti vyšší moci, nebo nebude poskytnuta potřebná součinnost ze strany zákazníka spojená s poskytnutím služeb a/nebo dodáním náhradních dílů společností Viessmann zákazníkovi.

Společnost Viessmann poskytuje svým zákazníkům záruku na poskytnuté služby po dobu trvání tří měsíců a na dodané náhradní díly záruku ve trvání 24 měsíců. Podrobnosti o odpovědnosti společnosti Viessmann za vady náhradních dílů (zboží) a služeb upravuje § 2099 a násl. a § 2615 a násl. občanského zákoníku. Bližší podmínky poskytování záruky na náhradní díly společnosti Viessmann mohou být upraveny v záručním listě. Reklamací služeb nebo náhradních dílů dodaných společností Viessmann, je zákazník oprávněn uplatnit přímo u společnosti Viessmann, a to prostřednictvím kontaktních údajů společnosti Viessmann uvedených v této listině. Reklamací zákazníka vyřídí společnost Viessmann bez zbytečného prodlení, ve složitých případech do 3 pracovních dnů, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace zákazníka u společnosti Viessmann.

Jako zákazník jste rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření mezi smluvními stranami. Odstoupení od smlouvy můžete provést také prostřednictvím formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je zveřejněn na internetové stránce <https://www.viessmann.cz/cs/podpora/vyzadani-servisniho-technika.html> (dále jen „formulář pro odstoupení“). Odstoupení od smlouvy prosím zasílejte na adresu společnosti Viessmann nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu servis@viessmann.cz. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za zachovanou, pokud odstoupení od smlouvy, resp. formulář pro odstoupení zašlete společnosti Viessmann nejpozději poslední den čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení.

V případě, že jste společnosti Viessmann ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy uhradili platby související se smlouvou, tyto Vám společnost Viessmann vrátí nejpozději do 14 dnů ode dne doručení odstoupení od smlouvy, a to způsobem, jakým jste tyto platby společnosti Viessmann uhradili. Přijaté platby Vám není společnost Viessmann povinna vrátit v plné výši, pokud Vám byly ve čtrnáctidenní lhůtě pro odstoupení od smlouvy poskytnuty služby s Vaším předchozím výslovným souhlasem. Pokud jste požádali o zahájení poskytování služeb během lhůty pro odstoupení od smlouvy, máte povinnost uhradit společnosti Viessmann cenu za skutečně poskytnutá plnění do dne odstoupení od smlouvy.

V takovém případě vzniká společnosti Viessmann nárok na zaplacení ceny za skutečně poskytnuté služby, kterou je společnost Viessmann oprávněna započítat s přijatou platbou od zákazníka. V případě kladného rozdílu mezi částkou přijaté platby a cen vyplývajících ze smlouvy, Vám tento bude neprodleně vrácen. Cena za skutečně poskytnuté plnění vypočítá poměrně na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Pokud je celková cena dohodnutá ve smlouvě nadhodnocená, cena za skutečně poskytnuté plnění se vypočítá na základě tržní ceny poskytnutého plnění. Společnost Viessmann není povinna uhradit Vám dodatečné náklady, pokud jste si výslovně zvolili jiný způsob doručení zboží (zejména náhradních dílů), jako je nejlevnější běžný způsob doručení nabízený společností Viessmann. Dodatečnými náklady se rozumí rozdíl mezi náklady na doručení, které jste si zvolili, a náklady na nejlevnější běžný způsob doručení nabízený společností Viessmann.

V případě, že Vám bylo ve čtrnáctidenní lhůtě pro odstoupení od smlouvy dodáno zboží (např. náhradní díly), který do okamžiku odstoupení od smlouvy nebyl využit k montáži, opravě nebo údržbě Vašeho zařízení, tento jste povinen po odstoupení od smlouvy vrátit společnosti Viessmann, a to nejpozději ve lhůtě 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Pokud jste již za zboží zaplatili, platba za toto zboží Vám bude vrácena až po doručení vráceného zboží zpět na naši adresu nebo po předložení dokladu prokazujícího zaslání zboží zpět podle toho, co nastane dříve. Náklady na vrácení zboží společnosti Viessmann nese zákazník. V případě, že dodané zboží bylo ve čtrnáctidenní lhůtě pro odstoupení od smlouvy použito, nebo jste tento společnosti Viessmann ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy nevrátil, má společnost Viessmann nárok na zaplacení ceny tohoto zboží.

Při vrácení zboží odpovídáte za jakékoli snížení hodnoty zboží v důsledku zacházení s ním jiným způsobem, než jaký je potřebný ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.

Zákazník není oprávněn od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů v případech uvedených v obecně závazných právních předpisech, a to: (i) byla-li zákazníkovi služba plně poskytnuta, nebo se s jejím poskytováním začalo s výslovným souhlasem zákazníka, přičemž zákazník byl řádně poučen o tom, že vyjádřením tohoto souhlasu zákazník ztrácí právo k odstoupení od smlouvy po úplném poskytnutí služby, dále (ii) jde-li o prodej náhradních dílů, které byly vyrobeny zvlášť pro zákazníka (iii) pokud jde o prodej náhradních dílů uzavřených v ochranném obalu, které není vhodné vrátit z důvodu ochrany zdraví a kterých ochranný obal byl po dodání náhradních dílů porušen (iv) jde-li o náhradní díly nebo jiné zboží, které může být vzhledem ke své povaze po dodání neoddělitelně smícháno s jiným zbožím nebo náhradními díly (v) jde-li o provedení naléhavých oprav nebo údržby, o které zákazník výslovně požádal společnost Viessmann – to neplatí pro

smlouvy o službách nebo smlouvy, jejichž předmětem je prodej jiného zboží než náhradních dílů potřebných pro provedení opravy nebo údržby zařízení, pokud tyto byly uzavřeny během návštěvy zákazníka a zákazník si tyto služby nebo zboží předem neobjednal.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tzn. do okamžiku splnění všech povinností smluvních stran vyplývajících ze smlouvy.

Zákazník může své podněty a stížnosti ve vztahu ke smlouvě uplatnit na příslušném inspektorátu České obchodní inspekce, za podmínek blíže uvedených na: www.coi.cz. V případě nespokojenosti zákazníka se způsobem vyřízení reklamace nebo v případě, že se zákazník domnívá, že společnost Viessmann porušila jeho práva, má zákazník právo obrátit se na společnost Viessmann se žádostí o nápravu. Pokud společnost Viessmann na žádost zákazníka neodpoví ani do 30 dnů od jejího odeslání nebo odpoví zákazníkovi zamítavě, má zákazník v souladu s ustanovením § 20x zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo podat subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR). Podmínky a způsob podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) podrobně upravují Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) vydaná Českou obchodní inspekcí na základě ustanovení § 20x zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Podrobnější informace jsou dostupné na následujícím odkazu: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

V případě jakýchkoli otázek, zejména týkajících se služeb, Vám tyto rádi zodpovíme prostřednictvím e-mailu: servis@viessmann.cz nebo pondělí až čtvrtek od 8:00 hodin do 17:00 hodin a v pátek od 8:00 hodin do 14:30 hodin. na telefonním čísle: 257 090 930.

Tato informace platí pro zákazníky společnosti Viessmann, kteří jsou fyzickými osobami – spotřebiteli a s nimiž společnost Viessmann uzavře smlouvu na základě písemné nebo elektronické objednávky zákazníka, potvrzené společností Viessmann. Formulář na vyplnění elektronické objednávky se nachází na internetové stránce <https://www.viessmann.cz/cs/podpora/vyzadani-servisniho-technika.html>.

Viessmann, spol. s r.o.

Ing. Pavel Toman, jednatel