

Servisní smlouva pro fyzické osoby

Údaje vyplňujte hůlkovým písmem.

nepodnikatelská č.:

Číslo koncového zákazníka (doplň Viessmann):

čl. I Smluvní strany

1. Poskytovatel: Viessmann, spol. s r.o.
Sídlo: Plzeňská 189
252 19 Chrášťany
Zastoupen: prostřednictvím dvou z níže uvedených osob na základě plné moci:
Ing. Radka Konopásková,
vedoucí technické služby
Radek Pelc,
technický vedoucí servisní služby
Ing. Lenka Jamrišková,
disponent technické služby
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a. s.
Číslo účtu: 801895000/2700
IČ: 48948365
DIČ: CZ48948365
Zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 27959
E-mail: servis@viessmann.cz
Telefon: 257 090 930 / 841 11 44 11
Fax: 257 950 306
(dále jen „poskytovatel“)
2. Koncový zákazník
Pozn.: Servisní smlouva pro právnické osoby a fyzické osoby podnikající je k dispozici po vyžádání na emailové adrese servis@viessmann.cz.

Jméno a příjmení:*

Trvalý pobyt:

Ulice a číslo popisné:*

Město:*) **PSČ:*)**

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

Ulice a číslo popisné:

Město: PSČ:

E-mail:*)

Telefon:*)

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

čl. II Preambule

Vzhledem k tomu, že

- (i) zákazník na základě kupní smlouvy nabyt od třetí osoby (bez ohledu na to, zda jde o právnickou osobu nebo fyzickou osobu podnikatele, dále jen „montážní firma“) některé z následujících zařízení značky Viessmann, a sice kondenzační kotle Vitodens nebo Vitocrossal do 35 kW nebo tepelná čerpadla Vitocal do 35 kW (dále jako „zboží“ nebo „zařízení“), které montážní firma nebo jiná osoba v postavení tzv. autorizovaného servisního technika na základě smlouvy o dílo uzavřené se zákazníkem instalovala v prostorách určených zákazníkem a následně uvedla toto zařízení do provozu,
- (ii) zákazník má zájem o vstup do smluvního vztahu s poskytovatelem, který zákazníkovi poskytne servis zařízení nabytého, instalovaného a uvedeného do provozu montážní firmou nebo osobou v postavení tzv. autorizovaného servisního technika, a to při splnění podmínek určených v této Smlouvě (dále i „servis“ nebo „roční servis“),
- (iii) zákazník má zájem o poskytování dalších služeb poskytovatele, které jsou uvedeny zejména v článku V této Smlouvy, spočívajících v odstranění závad a nedostatků zařízení ve smyslu Smlouvy a souvisejících se zařízením uvedeným v předchozím odstavci, a to při splnění podmínek uvedených v této Smlouvě (dále odstraňování závad a/nebo odstranění závad a nedostatků zařízení v prvních pěti letech trvání této Smlouvy a „další služby“) o odstraňování závad a nedostatků zařízení ve smyslu Smlouvy a/nebo o zprostředkování odstranění závad a nedostatků zařízení jinou osobou po uplynutí prvních pěti let trvání smluvního vztahu poskytovatele a zákazníka. Za další služby ve smyslu této Smlouvy se nepovažují služby spočívající v odstranění závad a nedostatků, které není poskytovatel povinen ve smyslu této Smlouvy odstranit,
- (iv) smluvní stranám nejsou známy překážky uzavření této Smlouvy, smluvní strany uzavírají tuto servisní smlouvu níže uvedeného dne, měsíce a roku.

Za účelem vyloučení všech pochybností je předpokladem platnosti této Smlouvy (i) odborná montáž a (ii) uvedení zařízení do provozu osobou, která má postavení tzv. autorizovaného servisního technika zapsaného v okamžiku uvedení zařízení do provozu v aktuálním seznamu servisních techniků. Aktuální seznam servisních techniků je uveden na adrese www.viessmann.cz v části „Partner ve Vaší blízkosti“.

Za účelem vyloučení všech pochybností poskytovatel neodpovídá za vady zařízení a za vady montáže a uvedení zařízení do provozu montážní firmou resp. osobou v postavení tzv. autorizovaného servisního technika, ani za škodu vzniklou v souvislosti s vadami zařízení a montáží a uvedením zařízení do provozu montážní firmou resp. osobou v postavení tzv. autorizovaného servisního technika. Uvedené souvisí především s tím, že nebyla poskytovatelem skutečně dodávka zařízení zákazníkovi ani montáž a uvedení zařízení do provozu.

čl. III Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout zákazníkovi servis zařízení (odborná prohlídka a údržba), a to za podmínek uvedených níže.
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek poskytovatele poskytnout zákazníkovi další služby související se zařízením a odstraňovat závady a nedostatky zařízení, resp. zprostředkovat odstranění závad a nedostatků zařízení po uplynutí prvních pěti let trvání smluvního vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem, a to za podmínek uvedených níže.
3. Předmětem této Smlouvy je také závazek zákazníka zaplatit poskytovateli za servis a další služby poskytovatele cenu za podmínek a způsobem, které jsou uvedeny níže.
4. Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že závazek poskytovatele poskytovat zákazníkovi služby ve smyslu této Smlouvy se vztahuje jen na zařízení namontované a uvedené do provozu na území České republiky.

čl. IV Poskytování servisu

1. Poskytovatel poskytne zákazníkovi prostřednictvím třetí osoby určené poskytovatelem:

Servisní organizace:*)

Jméno a příjmení servisního technika:*)

Telefon / E-mail:*)

ve vztahu k následovnému zařízení:

Název zařízení:*)

Výrobní číslo zařízení:*)

Datum uvedení zařízení do provozu:*)

Adresa instalace:*)

Ovládání vytápění přes internet – Vitoconnect

ANO NE

Datum uvedení Vitoconnect do provozu:

Výrobní číslo Vitoconnect:

jednou ročně v měsících duben až září potřebný roční servis zařízení, který spočívá v následujících úkonech:
a) kontrola podle továrního návodu na odbornou prohlídku a údržbu,
b) čištění topných ploch zařízení,
c) kontrola a doplnění tlaku v expanzní nádobě,
d) kontrola stavu opotřebených částí a příslušenství,
e) funkční zkouška bezpečnostních prvků zařízení,
f) nastavení, kontrola funkcí zařízení, zkušební provoz, měření,
g) písemný soupis zjištěných poruch, nedostatků i provedených úkonů.

Servis zařízení se provádí v měsících duben až září z toho důvodu, že v těchto měsících zařízení neslouží k vytápění a provedení servisu nejméně omezuje zákazníka. Za účelem vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že roční servis v sobě nezahrnuje činnosti uvedené níže:

*) povinný údaj

- a) prohlídka externích zásobníků na přípravu teplé vody, akumulačních zásobníků na podporu vytápění a obnova a renovace těchto zařízení,
 - b) čištění externích zásobníků na přípravu teplé vody a akumulačních zásobníků na podporu vytápění,
 - c) čištění nasávání vzduchových tepelných čerpadel,
 - d) odstranění velkých nečistot na zařízení (např. z důvodu zanedbané údržby),
 - e) čištění nebo výměna filtrů u tepelných čerpadel typu: voda/voda,
 - f) kontrola a údržba solárního systému,
 - g) kontrola odvodu spalin.
2. Za účelem zabezpečení provádění servisu poskytovatel v termínu dle vlastního uvážení informuje zákazníka prostřednictvím e-mailové zprávy (pokud zákazník nepoužívá e-mailovou korespondenci, informuje poskytovatel zákazníka telefonicky nebo prostřednictvím sms zprávy) o tom, že je připraven poskytnout servis zařízení v období duben až září příslušného kalendářního roku. Následně po obdržení e-mailové (případně telefonické nebo sms) zprávy poskytovatel resp. poskytovatelem určená třetí osoba navrhuje zákazníkovi e-mailem (případně telefonicky nebo prostřednictvím sms zprávy) konkrétní termíny, ve kterých je možné provést servis zařízení, přičemž je zákazník oprávněn za účelem provedení servisu na zařízení vybrat jen některý z poskytovatele resp. poskytovatelem určenou osobou navržených termínů. Definitivní termín, ve kterém má být servis zařízení proveden, bude stanoven na základě výběru zákazníka, a to z termínů stanovených poskytovatelem resp. poskytovatelem určenou třetí osobou. Pokud servis zařízení provádí poskytovatel prostřednictvím jím určené třetí osoby, je poskytovatel oprávněn prověřit si telefonicky u zákazníka provedení servisu ze strany poskytovatelem určené třetí osoby a ověřit si spokojenost zákazníka s provedením servisu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.
 3. O poskytnutí služeb poskytovatelem podle této smlouvy bude vyhotoven buď samostatný servisní list nebo elektronický servisní list. Převzetí servisního listu zákazníkem stvrdí svým podpisem. Elektronický servisní list bude zákazníkovi zaslán bezodkladně po poskytnutí služby na e-mailovou adresu zákazníka. V případě, že elektronický servisní list nebude zákazníkovi doručen, je zákazník povinen písemně kontaktovat poskytovatele služby za účelem opakování zabezpečení dodání servisního listu. V případě vyhotovení elektronického servisního listu není poskytovatel povinen vyhotovit servisní list v písemné podobě, s čímž zákazník výslovně souhlasí.
 4. Za účelem vyloučení všech pochybností zákazník prohlašuje, že si je vědom toho, že provádění servisu zařízení ve smyslu výše uvedeného závisí na poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka spočívající zejména v umožnění vstupu do prostor (a to také ve vztahu ke třetí osobě určené poskytovatelem), ve kterých se zařízení nachází, ve včasném výběru termínu provedení servisu navrženého poskytovatelem nebo poskytovatelem určenou třetí osobou. V případě prodlení zákazníka s poskytnutím součinnosti ve smyslu tohoto bodu není v prodlevě ani poskytovatel s provedením servisu. Pokud dojde ze strany zákazníka k prodlevě s poskytnutím součinnosti, v jejímž důsledku není možné provést roční servis zařízení v měsících duben až září příslušného kalendářního roku, dochází k zániku nároku zákazníka na provedení servisu v daném kalendářním roce a zákazník není oprávněn požadovat vrácení ceny za poskytnutí služeb poskytovatelem v daném kalendářním roce. Další důsledky nečinnosti zákazníka dle tohoto bodu uvedené v článku VII této Smlouvě nejsou tímto dotčeny.

čl. V Poskytování dalších služeb

1. Poskytovatel poskytne zákazníkovi, a to také prostřednictvím třetí osoby určené poskytovatelem uvedené v bodu 1 článku IV Smlouvy, v prvních pěti letech trvání smluvního vztahu další služby spočívající v odstranění nedostatků a závad zařízení zjištěných poskytovatelem při provádění servisu, případně zjištěných zákazníkem a oznámených poskytovateli resp. třetí osobě určené poskytovatelem. Tyto služby ovšem poskytovatel poskytne pouze za podmínek stanovených v článku VII Smlouvy. Na odstraňování závad a nedostatků zařízení po uplynutí pěti let trvání smluvního vztahu se vztahuje ustanovení bodu 3 tohoto článku.
 2. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel není povinen odstraňovat následující nedostatky a závady, tedy poskytování služeb podle bodu 1 a 3 tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na následující závady: zhoršení vlastností zboží, které vznikly neodborným skladováním, montáží a použitím zboží nebo opotřebením zboží; závady způsobené nevhodnou manipulací; nesprávným použitím; nesprávnou údržbou nebo neodborným skladováním, případně nevhodným umístěním zboží; nedodržováním doporučení od poskytovatele; nedodržení předpisů o kvalitě 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 v elektrovedné 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 trysky hořáků, vložky hořáků, obložení spalovací komory nebo části zapalovačích a kontrolních zařízení, které jsou ve styku s plamenem); nedodržováním pokynů pro kvalitu a pro doplňování topné vody; čištěním a prováděním nevhodné údržby. Poskytovatel dále není povinen odstraňovat nedostatky a závady resp. škody, které vznikly v důsledku znečištění vzduchu velkým spadem popílku, působením agresivních par, kyslíkovou korozi, zejména když jsou při podlahovém vytápění použity trubky z materiálu bez kyslíkové bariéry (difusní těsnění) a bez oddělovacího výměníku, instalací v nevhodných prostorách. Na ustanovení tohoto bodu nemá vliv to, zda byly vady způsobené zákazníkem či třetí osobou nebo jinou mocí. Ustanovení tohoto bodu neplatí, pokud se tak smluvní strany dohodnou.
 3. Službu spočívající v odstraňování závad a/nebo nedostatků zařízení po uplynutí pěti let trvání smluvního vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem je poskytovatel oprávněn poskytnout sám nebo poskytnutí této služby zákazníkovi zprostředkovat. Pokud dojde po uplynutí pěti let trvání smluvního vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem k odstranění závady a/nebo nedostatku zařízení jinou osobou zprostředkovanou poskytovatelem, poskytovatel nenese odpovědnost za poskytnuté další služby, a proto poskytovatel neodpovídá za včasné a řádné poskytnutí služeb jinou osobou a škodu tím způsobenou. S ustanovením předešlé věty zákazník podpisem této Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas. Není tím dotčena povinnost poskytovatele poskytovat zákazníkovi hotline službu uvedenou v této Smlouvě.
 4. Poskytovatel resp. poskytovatelem určená třetí osoba nejsou vázány při odstraňování nedostatků nebo závad zařízení stanovením způsobu odstranění nedostatku nebo závady zařízení ze strany zákazníka, a to po celou dobu platnosti této Smlouvy. Způsob odstranění nedostatku nebo závady zařízení určuje poskytovatel nebo jím určená třetí osoba, s čímž zákazník podpisem této Smlouvy vyjadřuje souhlas.
 5. a) Poskytovatel resp. poskytovatelem určená třetí osoba poskytne další služby spočívající v odstranění nedostatků a závad zařízení ve smyslu bodu 1 tohoto článku, které mohou podle posouzení poskytovatele vyústit do havarijního stavu v hlavním topném období (tj. v měsících říjen až březen kalendářního roku), a b) poskytovatel zprostředkuje ve smyslu bodu 3 tohoto článku poskytnutí služeb spočívajících v odstranění závad a/nebo nedostatků zařízení, které mohou podle posouzení poskytovatele vyústit do havarijního stavu v hlavním vytápěcím období, nebo poskytovatel odstraní takové nedostatky a závady zařízení ve smyslu bodu 3 tohoto článku ve lhůtě 24 hodin od doby, kdy se poskytovatel resp. třetí osoba určená poskytovatelem dozvěděla o potřebě poskytnutí služby ve smyslu bodu 3 tohoto článku. Připravenost poskytovatele poskytnout další služby podle bodu 1 tohoto článku nebo zprostředkovat poskytnutí služby nebo poskytnout službu podle bodu 3 tohoto článku ve lhůtě 24 hodin dle předešlého odstavce se nazývá hotline služba. Za účelem vyloučení všech pochybností: hotline služba nespočívá v samotném odstraňování závad a nedostatků zařízení a v samotném zprostředkování odstraňování závad a nedostatků zařízení.
- Uvedená lhůta neplatí, pokud dojde k okolnostem uvedeným v následující větě. Výjimečně, pokud poskytovatel resp. jím určená třetí osoba nemůže odstranit nedostatky a závady zařízení nebo zprostředkovat odstranění nedostatků a závad zařízení ve lhůtě 24 hodin uvedené v tomto bodě, a to například z důvodu, že poskytovatel resp. jím určená třetí osoba nedisponuje potřebnými náhradními díly, oznámí zákazníkovi tuto skutečnost poskytovatel resp. poskytovatelem určená třetí osoba formou e-mailové zprávy, případně telefonicky nebo prostřednictvím sms. Za účelem vyloučení všech pochybností bere zákazník výslovně na vědomí, že lhůta 24 hodin uvedená v tomto bodě je orientační, a v případě jejího nesplnění ze strany poskytovatele neodpovídá poskytovatel za škodu způsobenou závadou nebo nedostatky zařízení. Jiné nedostatky a závady na zařízení, které jsou uvedené výše v tomto bodě, je poskytovatel povinen odstranit ve lhůtě, kterou jednostranně určí poskytovatel, s čímž zákazník výslovně souhlasí.
6. Za účelem urychlení odstranění závad a nedostatků je zákazník povinen informovat poskytovatele resp. jím určenou třetí osobu formou e-mailového, případně telefonického oznámení, které se bude týkat závad nebo nedostatků zařízení a bude obsahovat druh, typ a název zařízení, na kterém se vyskytl závady nebo nedostatky. Součástí oznámení týkajícího se závad nebo nedostatků zařízení dle předešlé věty je také podrobný popis vzniklé závady nebo nedostatku zařízení, a to zejména popis výskytu této závady nebo nedostatku zařízení a vliv této závady nebo nedostatku na zařízení.
 7. Za účelem vyloučení všech pochybností zákazník prohlašuje, že si je vědom toho, že vykonání dalších služeb ve smyslu bodu 1 této Smlouvy a odstranění závad a nedostatků zařízení ve smyslu bodu 3 tohoto článku závisí na poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka spočívající zejména v umožnění vstupu do prostor, ve kterých se zařízení nachází a v náležitém popisu závady nebo nedostatku na zařízení. V případě prodlení zákazníka s poskytnutím součinnosti ve smyslu tohoto bodu není v prodlevě ani poskytovatel s poskytnutím služeb podle bodu 1 a 3 tohoto článku. Pokud v důsledku prodlení zákazníka s poskytnutím součinnosti není možné poskytnout služby ve smyslu tohoto článku řádně a včas a/nebo v důsledku toho dojde ke vzniku škody v souvislosti se závadou nebo nedostatkem na zařízení, neodpovídá poskytovatel za tyto škody, což bere zákazník výslovně na vědomí.

8. Smluvní strany se dohodly, že (i) za každý výjezd poskytovatele resp. třetí osoby určené poskytovatelem na místo, kde se nachází zařízení, v případě, že na zařízení nejsou závady nebo nedostatky, a (ii) za každý výjezd poskytovatele resp. třetí osoby určené poskytovatelem na místo, kde se nachází zařízení v případě, že zákazník neposkytne součinnost poskytovatelů resp. třetí osobě určené poskytovatelem odstranit závady a nedostatky zařízení, které poskytovatel není povinen odstranit a (iii) za každý výjezd poskytovatele resp. třetí osoby určené poskytovatelem, v případě, že zákazník neposkytl součinnost ve smyslu bodu 6 tohoto článku, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli paušální výdaje s tím spojené (zejména cestovné a náhradu za ztrátu času) ve výši 1 750 Kč bez zákonné DPH.
9. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, když poskytovatel odstraní vadu a/nebo nedostatky zařízení, které poskytovatel není povinen odstraňovat ve smyslu této Smlouvy, je zákazník povinen zaplatit za poskytnutí služby cenu stanovenou dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí dané služby. Smluvní strany se dohodly, že důkazem o dohodě smluvních stran o poskytnutí dané služby a důkazem o vykonání dané služby poskytovatelem resp. třetí osobou určenou poskytovatelem podle tohoto bodu je tzv. servisní list poskytovatele resp. třetí osoby určené poskytovatelem.
10. Smluvní strany se dále dohodly, že poskytovatel je v případě vzniku vad a/nebo nedostatků zařízení, které není poskytovatel povinen odstraňovat ve smyslu této Smlouvy, oprávněn buď odstranit vadu sám ve smyslu předchozího bodu, nebo zprostředkovat zákazníkovi odstranění závad a/nebo nedostatků zařízení prostřednictvím jiné osoby. V případě, že závady a/nebo nedostatky zařízení podle předešlé věty odstraní jiná osoba na základě zprostředkování, za poskytnuté služby zaplatí zákazník cenu, případně náklady spojené s odstraňováním závad a/nebo nedostatků zařízení, které jiné osobě vznikly na základě vzájemné dohody zákazníka a jiné osoby. Zákazník bere na vědomí, že za služby poskytnuté zákazníkovi jinou osobou, kterou zprostředkoval poskytovatel, poskytovatel nenesou odpovědnost, a proto poskytovatel nezodpovídá za vady služby poskytnuté jinou osobou a škodu tím způsobenou. S ustanovením předešlé věty zákazník podpisem této Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas.
11. Pokud se zákazník obrátí přímo na třetí osobu určenou poskytovatelem a tato není dostupná, kontaktuje zákazník poskytovatele na telefonním čísle 841 11 44 11.

čl. VI Platební podmínky

1. Zákazník je povinen za poskytnutí servisu a dalších služeb uhradit poskytovateli každý rok cenu za poskytování služeb, která je vedena v ceníku paušálních služeb Viessmann přiloženému k této smlouvě. Takto stanovená cena zahrnuje (i) cenu za servis a (ii) cenu za další služby poskytované poskytovatelem resp. poskytovatelem určenou třetí osobou (tím není dotčen bod 8 článku V Smlouvy) po dobu prvních pěti let trvání smluvního vztahu. Po uplynutí prvních pěti let trvání smluvního vztahu je zákazník povinen platit poskytovateli (i) cenu za roční servis a hotline službu stanovenou podle první věty tohoto bodu, a to ve stejné výši, jako je uvedeno v první větě tohoto bodu, případně poskytovatelem zvýšenou dle této Smlouvy (takto stanovená cena se proto nevztahuje na cenu jiných služeb než je roční servis a hotline služba) a (ii) cenu odstraňování závad a nedostatků ve smyslu bodu 3 článku V této Smlouvy a za další služby poskytnuté zákazníkovi poskytovatelem (ne jinou osobou ve smyslu bodu 3–9 článku V Smlouvy) určenou na základě ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí dané služby. Cenu za poskytování služeb stanovenou podle první věty tohoto bodu je poskytovatel oprávněn jednostranně zvýšit jednou ročně o maximálně 4 % oproti roku předcházejícímu. Cena za poskytování služeb (servis a další služby ve smyslu této Smlouvy) v prvních pěti letech trvání smluvního vztahu a cena za poskytování servisu po uplynutí prvních pěti let trvání smluvního vztahu je splatná:
31. ledna kalendářního roku ve vztahu k zařízením uvedeným do provozu od 1. ledna do 30. června kalendářního roku, nejdříve však v kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém zákazník zařízení uvedl do provozu,
 30. dubna kalendářního roku ve vztahu k zařízením uvedeným do provozu od 1. července do 31. prosince kalendářního roku.

Cena za poskytování služeb ve smyslu bodu 3 článku V této Smlouvy po uplynutí pěti let trvání smluvního vztahu a cena za poskytování jiných služeb podle bodu 8 článku V Smlouvy, v případě, pokud tyto služby poskytl poskytovatel, je splatná v den provedení této služby a zákazník se zavazuje cenu za službu zaplatit přímo na místě poskytnutí služby, a to poskytovateli. V případě, že poskytovatel nepřijímá hotovostní platby, bude zákazníkovi vystavena faktura se 30 denní splatností.

čl. VII Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud se zákazník dostane do prodlení s úhradou svých závazků, a to zejména ceny za poskytnutí servisu a dalších služeb a/nebo za poskytnutí servisu a hotline služby ve smyslu článku VI Smlouvy, o více než 30 dní, je poskytovatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud nebude proveden servis zařízení z důvodů, za které neodpovídá poskytovatel:

- a) alespoň 1krát v prvních 12 měsících od uvedení zařízení do provozu (resp. s ohledem na průběh topné sezóny je možné na zařízeních zakoupených zákazníkem v období od 1. ledna kalendářního roku do 30. června kalendářního roku provést servis také v dalších 3 měsících následujících po uplynutí 12 měsíců od uvedení zařízení do provozu) a
- b) alespoň 1krát za kalendářní rok následující po roku uvedeném v písm. tohoto bodu, ve kterém byl servis zařízení proveden, dochází k zániku Smlouvy, čímž mimo jiné zaniká povinnost poskytovatele poskytnout zákazníkovi servis a další služby uvedené v článku V Smlouvy. Povinnost poskytovatele poskytovat zákazníkovi služby ve smyslu této Smlouvy, a to zejména servis a další služby uvedené v článku V Smlouvy a hotline službu, zaniká ve smyslu předešlé věty také v případě, že zákazník neuhradil cenu za poskytnutí servisu a dalších služeb resp. cenu za poskytnutí servisu a hotline služby ve smyslu článku VI Smlouvy na daný rok.

čl. VIII Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, a to s účinností ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva zaniká:
- v případě vzniku podmínek uvedených ve Smlouvě spojených se zánikem Smlouvy,
 - písemnou dohodou smluvních stran,
 - písemným odstoupením jedné ze smluvních stran ze zákonných důvodů a z důvodů uvedených v této Smlouvě,
 - písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že v případě, když zákazník ukončí tuto Smlouvu výpovědí po zaplacení ceny podle článku VI této Smlouvy, nemá právo na vrácení ceny, a to také v případě, že nedojde k uskutečnění servisu a/nebo k poskytnutí dalších služeb z důvodů, za které nezodpovídá poskytovatel. Předešlá věta tohoto ustanovení souvisí především se snahou poskytovatele plnit závazky podle této Smlouvy ve vztahu k zákazníkovi, čímž poskytovateli vznikají náklady.

čl. IX Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel se pro tyto účely považuje za provozovatele. Dotčenou osobou se pro účely Smlouvy rozumí zákazník.
2. Právním základem zpracování osobních údajů je zajištění plnění z této Smlouvy. Účelem zpracování osobních údajů je plnění práv a povinností ze Smlouvy a oprávněný zájem provozovatele. 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.
3. Provozovatel nezamýšlí předávání osobních údajů dotčené osoby do třetí země nebo mezinárodní organizace. Provozovatel nevyužívá automatizované individuální rozhodování včetně profilování. Provozovatel má určenou odpovědnou osobu pro ochranu osobních údajů, jejíž kontaktní e-mail je: dpo@viessmann.cz. Dotčená osoba 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.
4. Poskytnutí osobních údajů podle této Smlouvy je smluvní požadavkem. Bez jejich poskytnutí poskytovateli neodpovídá poskytovatel za řádné a včasné plnění povinností podle Smlouvy, protože může dojít k nesprávné identifikaci zákazníka.
5. Poskytovatel zpracovává osobní údaje dotčených osob sám nebo prostřednictvím zprostředkovatelů, jejichž prostřednictvím poskytuje zákazníkovi služby podle Smlouvy nebo prostřednictvím kterých vede účetnictví. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v okamžiku uzavření Smlouvy prostřednictvím zprostředkovatele, a to pověřené osoby uvedené v této Smlouvě. Seznam dalších zprostředkovatelů, jejichž prostřednictvím poskytovatel může osobní údaje dotčených osob zpracovávat je uveden na www.viessmann.cz, v sekci "Partner ve Vaší blízkosti" a je pravidelně aktualizován. Okruh příjemců vyplývá také z této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn poskytovat zpracovávané osobní údaje zákazníkovi 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 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 Servisu GmbH.

čl. X Závěrečná ustanovení

1. Strany se výslovně dohodly, že se bude za písemnou formu se všemi právními účinky s tím spojenými považovat také e-mailová nebo faxová zpráva zasláná smluvními stranami způsobem uvedeným v této

Smlouvě, pokud tato Smlouva výslovně neurčuje něco jiného.

2. Co se týká doručování, smluvní strany se závazně dohodly na následujících pravidlech a podmínkách doručování, které budou mezi nimi se všemi smluvními a zákonnými účinky doručení vždy platit:
 - a) listiny se zasílají na adresu poskytovatele, která je jako aktuální adresa zapsaná v obchodním rejstříku a na adresu zákazníka, která je uvedena v článku I Smlouvy,
 - b) listina adresovaná zákazníkovi, která je doručována poštou, kurýrem nebo jinou osobou, která má povinnost doručit zásilku, se považuje za doručenu uplynutím pátého dne ode dne odevzdání listiny subjektu zajišťujícímu její doručení. Tato dohoda platí také v případech, když: 1) se adresát v místě doručení nezdržuje, 2) se adresát o doručení (uložení) zásilky nedozvěděl, 3) se zásilka vrátila odeslateli jako nedoručená, nepřevzatá nebo nedoručitelná. Pokud adresát převezme zásilku dříve, než by měly podle tohoto písmene smlouvy nastat účinky doručení, zásilka je doručena okamžikem jejího fyzického převzetí adresátem,
 - c) e-mailová zpráva odeslaná zákazníkovi se považuje za doručenu zákazníkovi v okamžiku, kdy je poskytovatelem odeslaná na e-mailovou adresu zákazníka, pokud poskytovatel resp. třetí osoba určená poskytovatelem neobdrží zprávu o nedoručení e-mailové zprávy určené zákazníkovi,
 - d) faxová zpráva odeslaná zákazníkovi se považuje za doručenu zákazníkovi v okamžiku, kdy faxový přístroj poskytovatele vytiskne potvrzení o doručení faxové zprávy na faxové číslo zákazníka.
3. 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 českých právních předpisů bez použití kolizních norem.
4. 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.

čl. XI Souhlas s elektronickým zasíláním faktur od společnosti Viessmann

Koncový zákazník souhlasí s tím a požaduje, aby mu ze strany společnosti Viessmann, spol. s r.o., se sídlem Plzeňská 189, Chrášťany, PSČ 252 19, IČ: 48948365, byly nadále zasílány řádné daňové doklady pouze v elektronické formě, a to prostřednictvím

e-mailová adresa:

Koncový zákazník dále prohlašuje, že tuto e-mailovou adresu pravidelně používá a že daňový doklad zasláný ze strany společnosti Viessmann, spol. s r.o. či jejího zástupce společností b4value.net GmbH bude ze strany zákazníka vyzvednut a tím bude splněna podmínka obdržení daňového dokladu ve smyslu § 42 odst. 3 písm. b) zákona o dani z přidané hodnoty.

Souhlasím Nesouhlasím

.....
Podpis koncového zákazníka

V Chrášťanech, dne

čl. XII Čestné prohlášení

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. V případě, že se změní podmínky specifikované ve výše uvedeném zákoně, budu vás neprodleně informovat.

Souhlasím Nesouhlasím

.....
Podpis koncového zákazníka

V, dne

.....
Poskytovatel
Viessmann, spol. s r.o.
zastoupen Ing. Radkou Konopáskovou, vedoucí technické služby
Radkem Pelcem, technickým vedoucím servisní služby
Ing. Lenkou Jamříškovou, disponentkou technické služby

.....
Podpis koncového zákazníka*)