



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ

(dále jen „Podmínky“)
účinnost od 1. 12. 2019

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ upravují smluvní vztahy mezi společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 27 23 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22581, (dále také „Dodavatel“) a fyzickou osobou (zákazníkem) při poskytování služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ. Společně pojmenováním pro Dodavatele a zákazníka je „Smluvní strany“ a jednotlivě „Smluvní strana“.
- 2) Podmínky podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Smlouva o poskytování služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (dále jen „Smlouva“) vstupuje v platnost dnem jejího uzavření a nabývá účinnosti dnem odeslání aktivčního dopisu nebo e-mailu zákazníkovi Dodavatelem. Podmínky jsou platné pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, jakou byly uzavřeny. Podmínky jsou k dispozici v obchodních místech (Zákaznických centrech Dodavatele, kancelářích smluvních partnerů apod.) a na webové stránce Dodavatele (www.cez.cz) nebo jeho smluvních partnerů.
- 3) Závazkový vztah Dodavatele se zákazníkem se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „OZ“). Tyto Podmínky jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 OZ. Přijetí návrhu Smlouvy (včetně všech jejích součástí) ze strany zákazníka s jakýmkoliv dodatkem nebo odchylkou je zcela vyloučeno.
- 4) Služba je poskytována pouze k dále vyjmenovaným zařízením instalovaným v místě poskytnutí služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ.
- 5) Dodavatel se zavazuje zákazníkovi poskytovat službu ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (dále jen „Služba“) a zákazník se zavazuje Dodavateli platit za Službu sjednanou cenu. Platba ceny za Službu je rozdělena do 12 dílčích plateb za jeden cyklus poskytování Služby, kterým je 12 po sobě následujících měsíců; zákazník hradí Dodavateli každý měsíc, počínaje měsícem, kdy je Služba sjednána, dílčí platbu ve výši 1/12 ceny za Službu (dále jen „Měsíční platba“), není-li dále stanoveno jinak. Fakturační období, datum splatnosti jednotlivé dílčí platby a pokyny k platbě budou uvedeny v měsíčních fakturách zasláných zákazníkovi.
- 6) Zákazník je povinen uhradit Dodavateli paušalizované náklady spojené se zasláním výzev, upomínek apod. ke splnění povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy (dále jen „další náklady“), a to dle platného Ceníku služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ, stanoveného Dodavatelem (dále jen „Ceník“); přijetím Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem seznámil, že mu rozumí a akceptuje jej.
- 7) Faktura bude obsahovat cenu poskytnuté Služby a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Dodavatel nárok (např. smluvní pokuty). Pokud nebude dohodnuto jinak, faktura bude vystavena v elektronické podobě a odeslána na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem, příp. vystavena v internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE. Za fakturu zaslánou poštou je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.
- 8) Službou se rozumí
 - a) provedení pravidelné roční kontroly plynového spotřebiče s výkonem do 50 kW (dále jen „Zařízení“) a kontroly a případného čištění jedné spalinové cesty sloužící pro odvod spalin ze Zařízení (kominu) v místě, pro něž byla Služba sjednána a které se nachází na adrese poskytnutí služby specifikované ve Smlouvě (společně také „Kontrola“). Pravidelnou Kontrolu provede Dodavatel sám nebo provedením Kontroly pověří svého smluvního partnera (dále jen „Partner“);
 - b) poskytování asistenčních služeb v případě poruchy zdroje tepla.Asistenční služby se poskytují do výše maximálně 5 000 Kč na jednu událost a zahrnují příjezd a odjezd servisního technika, zjištění závady a práci spojenou s odstraněním příčin poruchy zdroje tepla (dále jen „Asistenční služby“). V rámci uvedeného limitu jsou hrazeny Asistenční služby v rozsahu maximálně dva výjezdy na jednu událost, maximálně 3 hodiny práce na jeden výjezd a nejvýše dvě události za 1 rok.
Zákazník se podílí na úhradě nákladů na odstranění příčin poruchy zdrojů tepla spoluúčastí ve výši 1 000 Kč.
Asistenční služby Dodavatel poskytuje sám nebo prostřednictvím svého Partnera za podmínek uvedených v čl. IV.
- 9) Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení Kontroly a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.

II. ČERPÁNÍ SLUŽBY

- 1) Po uzavření Smlouvy je zákazníkovi zaslán aktivční dopis nebo e-mail s potvrzením aktivace Služby. Zákazník je oprávněn sjednat termín Kontroly po připsání první Měsíční platby zákazníka za Službu na účet Dodavatele. Asistenční služby budou poskytovány pouze k událostem, které vzniknou nejdříve po uplynutí dvou měsíců od potvrzení aktivace Služby.
- 2) Podmínkou pro čerpání Služby je řádné (tzn. včas a v plné výši) uhrazení všech splatných Měsíčních plateb. V případě prodlení zákazníka s uhrazením Měsíční platby může dojít k deaktivaci Služby a ukončení Smlouvy; v takovém případě

bude zákazníkovi odeslán deaktivční dopis nebo e-mail s oznámením o deaktivaci Služby a ukončení Smlouvy.

- 3) Došlo-li již k provedení Kontroly a zákazník se následně ocitl v prodlení s úhradou Měsíční platby za Službu, zavazuje se zákazník uhradit Dodavateli do 15 dnů od jeho výzvy k zaplacení zbyvající část ceny za Službu, tj. částku, která je rovna součtu dosud neuhrazených Měsíčních plateb za Službu v daném cyklu poskytování Služby.
- 4) V případě ukončení Smlouvy, kdy již bylo zákazníkovi v příslušném cyklu poskytování Služby zajištěno provedení Kontroly, je Dodavatel oprávněn po zákazníkovi požadovat uhrazení částky, která je rovna součtu dosud neuhrazených Měsíčních plateb za Službu za příslušný cyklus poskytování Služby, ve kterém došlo k zániku Smlouvy.

III. KONTROLA

- 1) Pravidelnou roční kontrolou Zařízení se rozumí
 - kontrola funkcí bezpečnostního řetězce,
 - kontrola výměníku topného systému,
 - kontrola plynových částí – měření.

Jednotlivé výše uvedené dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce Zařízení zákazníka provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje. Výstupem kontroly Zařízení je tzv. záznam o Kontrole, vyhotovený osobou provádějící danou Kontrolu.

- 2) Pravidelnou roční kontrolou spalinových cest (kominu) se rozumí
 - kontrola spalinové cesty,
 - vyčištění spalinové cesty, vyžaduje-li to její stav.Výstupem kontroly spalinových cest je tzv. záznam o Kontrole, vyhotovený osobou provádějící danou Kontrolu.
- 3) Předmětem Kontroly není odstranění poruch nebo závad Zařízení zjištěných při Kontrole. Náklady na jejich odstranění nejsou zahrnuty v ceně Služby.
- 4) Nejpозději 30 dnů od okamžiku, kdy je zákazník oprávněn sjednat termín Kontroly, bude zákazník kontaktován Dodavatelem nebo Partnerem s návrhem termínu provedení Kontroly, a to prostřednictvím telefonního čísla zákazníka. Nedojde-li se zákazníkem ke sjednání termínu Kontroly dle předchozí věty, je zákazník oprávněn sjednat provedení Kontroly prostřednictvím příslušného telefonického kontaktu Dodavatele. Dodavatel v případech, kdy zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování, neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení Kontroly.
- 5) Pravidelná Kontrola může být zákazníkovi zajištěna vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících měsíců (dále „Cyklus poskytování Služby“). Sjednaný termín Kontroly může být změněn pouze prostřednictvím Zákaznické linky nejpozději 24 hod. před termínem provedení Kontroly, v případě termínu provedení Kontroly sjednaného na pracovní den bezprostředně následující po dni pracovního volna (vč. státních svátků) je možné změnit termín Kontroly nejpozději v 16.30 hod. předchozího pracovního dne. Změna termínu Kontroly zákazníkem je možná nejvýše dvakrát během období uvedeného v první větě, a pokud Kontrola není provedena ani ve třetím dohodnutém termínu, nárok na provedení Kontroly v uvedeném období zaniká a Služba se považuje za využitou.
- 6) V případě, že zákazník neumožní v řádně sjednaném termínu dle odst. 5 provedení Kontroly (nebo její části), považuje se Služba v daném cyklu poskytování služby za využitou.
- 7) V ceně Služby jsou zahrnuty také náklady na dopravu spojené s provedením pravidelné Kontroly.

IV. ASISTENČNÍ SLUŽBY

Asistenční služby jsou poskytovány v souladu s pojistnou smlouvou č. EA000811_3_1802 o pojištění asistenčních služeb uzavřenou mezi společností ČEZ Prodej, a.s., jako pojistníkem a Europ Assistance, s.r.o., jako pojistitelem, ve znění jejich dodatků (dále jen „Rámcová pojistná smlouva“). Asistenční služby se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb (VPP EA000811_3_1912). Zvláštními pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb sjednávaného dle VPP EA000811_3_1912 (ZPP EA000811_3_1912) a Rámcovou pojistnou smlouvou, uvedenými na www.cez.cz.

V. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 1) Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Práva z vadného plnění Služby uplatňuje zákazník u Dodavatele, a to písemným oznámením zaslaným na doručovací adresu Dodavatele.
- 3) Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 4) Dodavatel nezajišťuje odstranění závady Zařízení zjištěné při pravidelné roční kontrole Zařízení. Práva z vadného plnění odstranění závady Zařízení se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby.

VI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Aby Dodavatel mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit své oprávněné zájmy, zpracovává identifikační a kontaktní údaje zákazníka a některé další údaje, které mu zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl. Dodavatel tyto údaje zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.

Proti zpracování osobních údajů na základě oprávněných zájmů Dodavatele má zákazník právo kdykoliv podat námitku.

Více informací o zpracování osobních údajů včetně práv zákazníka je uvedeno na webových stránkách www.cez.cz/udaje v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

VII. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto podmínkách stanoveno jinak.
- 2) Smlouva může být měněna nebo doplňována formou oznámení zaslaného druhé Smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová smlouva, v případech, kdy dochází ke změně způsobu úhrady plateb, změně bankovního spojení, telefonu nebo e-mailu.
- 3) Dodavatel má právo kdykoliv jednostranně změnit Podmínky a Ceník z důvodů změny cen nakupovaných služeb, legislativních změn a změny rozsahu služeb poskytovaných zákazníkům. Změna práv a povinností smluvních stran stanovených v Podmínkách nebo změna výše cen stanovených Ceníkem bude zákazníkovi oznámena alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailu nebo SMS, prostřednictvím zákaznického portálu ČEZ ON-LINE nebo jiným prokazatelným způsobem, a to nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Zákazník, který nesouhlasí s takovou změnou, je oprávněn Smlouvu jednostranně ukončit, a to nejpozději desátý den před účinností takové změny. V takovém případě pak Smlouva zaniká uplynutím posledního dne, který bezprostředně předchází účinnosti takové změny. Právo na ukončení Smlouvy však zákazníkovi nevzniká v případě změny smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

VIII. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM NEBO MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ

Uzavřel-li zákazník jako spotřebitel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, je oprávněn odstoupit od Smlouvy ve lhůtě do 14 dnů ode dne jejího uzavření. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odstoupení odesláno Dodavateli.

Zákazník může odstoupení od smlouvy učinit prostřednictvím vzorového formuláře odstoupení od smlouvy nebo jiným jednostranným písemným právním jednáním adresovaným Dodavateli.

Vzorový formulář:

Dodavatel: ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 27 23 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddíle B, číslo vložky 22581.

Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb: (*)

- Jméno a příjmení zákazníka (*)

- Adresa zákazníka (*)

- Podpis zákazníka (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- Datum (*)

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran, výpovědí, písemným odstoupením nebo smrtí zákazníka. Výpověď je Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně, takovéto sdělení musí být písemné a musí být prokazatelně doručeno na kontaktní adresu druhé smluvní strany, a to nejpozději 20. kalendářní den v měsíci. V případě doručení výpovědi po 20. kalendářním dni v měsíci bude Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 2) Smlouva dále zaniká v případě deaktivace Služby v důsledku prodlžení zákazníka s uhrazením Měsíční platby nebo v případě zániku pojištění asistenčních služeb zákazníka dle Rámcové pojistné smlouvy.

X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) V případě, že v rámci poskytování Služby dojde mezi zákazníkem a Dodavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 2) Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit telefonní číslo dle čl. III odst. 4. Změna telefonního čísla bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách www.cez.cz.
- 3) Při telefonické komunikaci, tj. zejména při sjednávání termínu Kontroly dle čl. III odst. 4, je zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení, datum narození.
- 4) Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (např. náklady na telefonní poplatky) vzniklé zákazníkovi jejich použitím nese zákazník sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednány s poskytovatelem dané Služby.
- 5) Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 12. 2019.

V Praze dne 1. 11. 2019

ČEZ Prodej, a.s.