



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (dále jen „VOP“)

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 v oddíle B, číslo vložky 22581, (dále také „Dodavatel“) a fyzickou osobou (zákazníkem) při poskytování služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ. Společné pojmenování pro Dodavatele a zákazníka je „Smluvní strany“ a jednotlivě „Smluvní strana“.
- 2) VOP 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 aktivačního dopisu nebo e-mailu zákazníkovi Dodavatelem. VOP jsou platné pro všechny smlouvy bez ohledu na formu, jakou byly uzavřeny. VOP 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 VOP 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 plynovému zařízení instalovanému v místě poskytnutí služby ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (dále jen „Zařízení“). Zákazník je oprávněn čerpat tuto službu pouze pro Zařízení charakteru plynového spotřebiče s výkonem do 50 kW a spalínovou cestu určenou pro odvod spalin ze Zařízení v místě, pro něž byla služba sjednána a které je instalováno na adrese poskytnutí služby specifikovaného ve Smlouvě.
- 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 jsou uvedeny v měsíční faktuře zaslané 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 je mu srozumitelný a akceptuje jej.
- 7) Faktura obsahuje 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 zaslanou poštou je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.
- 8) Službou se rozumí:
 - a) provedení pravidelné roční kontroly Zařízení a kontroly a případného čištění jedné spalínové cesty sloužící pro účely Zařízení (komínu; dále společně také „Kontrola“). Pravidelnou Kontrolu provede Dodavatel sám nebo pověřením Kontroly svého smluvního partnera (dále jen „Partner“);
 - b) poskytování asistenčních služeb v rozsahu
 - havarijní asistence,
 - otevření zabouchnutých dveří,
 - oprava elektrického spotřebiče,
 - oprava plynového spotřebiče.Pojistné plnění se poskytuje do výše maximálně 5 000 Kč na jednotlivou pojistnou událost a vztahuje se na příjezd a odjezd servisního technika, zjištění závady a práci spojenou s odstraněním příčin poruchy či havárie včetně použití drobného materiálu (např. těsnění, těsnící vaty, šroubky, montážní pěny) (dále jen „Asistenční služby“). Za drobný materiál se však nepovažuje například nová sada klíčů v případě výměny bezpečnostního zámku dveří nebo náhradní díly použité k opravě zařízení či spotřebičů. Asistenční služby budou poskytnuty pouze ve sjednaném místě poskytnutí Služby. 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 aktivační dopis nebo e-mail s potvrzením aktivace Služby. Zákazník je oprávněn sjednat termín Kontroly po připsání první Měsíční platby zákazníkovi za Službu na účet Dodavatele. Asistenční služby jsou zákazníkovi aktivovány společně s odesláním aktivačního dopisu nebo e-mailu s potvrzením 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 deaktivací 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 zbývajících částí 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 spalínových cest (komínu) se rozumí:
 - kontrola spalínové cesty,
 - vyčištění spalínové cesty, vyžaduje-li to její stav.Výstupem kontroly spalínových 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) Nejpozději 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 s zákazníkem ke sjednání termínu Kontroly dle předchozí věty, je zákazník oprávněn sjednat provedení Kontroly prostřednictvím příslušného telefonického kontaktu Dodavatele. Dodavatel neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení Kontroly v případech, kdy zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování.
- 5) Pravidelná Kontrola může být zákazníkovi zajištěna vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících měsíců (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 do 16.30 hod. předchozího pracovního dne. Změna termínu Kontroly zákazníkem je možná nejvýše dvakrát během období uvedeného v první větě, a pokud Kontrola není ani ve třetím dohodnutém termínu provedena, nárok na provedení Kontroly v uvedeném období zaniká a Služba se považuje za využitou.
- 6) Dodavatel není povinen zajistit provedení Kontroly v případě, že zákazník neumožní ani ve třetím sjednaném termínu dle odst. 5 provedení Kontroly (nebo její části).
- 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 (dále jen „Rámcová pojistná smlouva“). Asistenční služby se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb (VPP EA000811_3_1802), zvláštními pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb sjednávaného dle VPP EA000811_3_1802 (ZPP EA000811_3_1802) 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

Souhlas se zpracováním osobních údajů a informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici v kontaktních místech Dodavatele a na webu www.cez.cz. Souhlasy udělené dle dosavadní smluvní dokumentace zůstávají v platnosti a budou použité v rozsahu, v jakém budou v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

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 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 VOP a Ceník z důvodů změny cen nakupovaných služeb, legislativních změn a změny rozsahu služeb poskytovaných zákazníkům. Změna práv a povinností smluvních stran stanovených ve VOP 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 OBYVKLÉ 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 prodlení zákazníka s uhrazením Měsíční platby.

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. 2. 2018.

V Praze dne 1. 2. 2018

ČEZ Prodej, a.s.