

Všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis vytápění

účinnost od 24. 11. 2023

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis vytápění (dále jen „Podmínky“) upravují smluvní vztahy mezi společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 32 433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22581, (dále také „Dodavatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou (zákazníkem) při poskytování služby ČEZ Servis vytápění. Společné pojmenování 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“) nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zákazníkem; Smlouva uzavřená prostřednictvím komunikace na dálku nabývá platnosti dnem uzavření smlouvy prostřednictvím elektronického prostředku, zejména se jedná o vyjádření souhlasu v online prostředí aplikace MŮJ ČEZ či prostřednictvím SMS zprávy, nebo dnem doručení zákazníkem podepsané Smlouvy Dodavateli. Podmínky jsou platné pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, jakou byly uzavřeny. Podmínky jsou k dispozici v obchodních místech (kontaktních místech Dodavatele) a na webové stránce Dodavatele (www.cez.cz).
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, která jsou před uzavřením Smlouvy již instalovaná 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 v rámci jednoho cyklu poskytování Služby. Cyklem poskytování služby je 12 po sobě jdoucích měsíců (dále jen „Cyklus poskytování Služby“). Zákazník hradí Dodavateli každý měsíc, počínaje měsícem, kdy je Služba sjednána, dílčí platbu ve výši 1/12 ceny (dále jen „Měsíční platba“), není-li dále stanoveno jinak. Zúčtovací období, datum splatnosti jednotlivé Měsíční platby a pokyny k platbě budou uvedeny v měsíčních vyúčtováních zasílaných zákazníkovi.
6. Zákazník je povinen uhradit Dodavateli paušalizované náklady spojené se zasíláním výzev, upomínek ke splnění povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy apod., a to dle platného Ceníku služby ČEZ Servis vytápění stanoveného Dodavatelem (dále jen „Ceník“); uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem seznámil, že mu rozumí a akceptuje jej.
7. Vyúčtování bude obsahovat cenu poskytnuté Služby a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Dodavatel právo (např. doplatek dle Ceníku). Pokud nebude dohodnuto jinak, vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem, a pokud zákazník využívá MŮJ ČEZ, tak bude zároveň zpřístupněno v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ. Za vyúčtování zasílané 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 (komínu), pro něž byla Služba sjednána, a které se nachází v místě poskytnutí Služby specifikovaném ve Smlouvě (společně také „Kontrola“).
 - b) provádění oprav Zařízení v případě jeho poruchy, která se vyskytne v době po provedení první Kontroly tohoto Zařízení s výsledkem, že Zařízení je schopné bezpečného provozu. Poruchou se rozumí vada Zařízení, v jejímž důsledku je Zařízení nemožné používat k účelu, ke kterému je určeno, tj. faktická nefunkčnost. Dodavatel není schopen garantovat dostupnost náhradních dílů pro Zařízení starší 10 let a v případě nedostupnosti náhradních dílů není povinen provést opravu Zařízení.
9. Kontrolu/Opravu provede Dodavatel sám nebo pověř svého smluvního partnera (dále jen „Partner“).
10. Dodavatel zajistí provedení oprav Zařízení do celkové hodnoty 5 000 Kč včetně DPH v jednom Cyklu poskytování Služby (dále

jen „Fond Oprav“), tato částka zahrnuje telefonickou konzultaci poruchy Zařízení se servisním technikem Dodavatele nebo Partnera (dále jen „Servisní technik“), příjezd a odjezd Servisního technika, zjištění závady a práci spojenou s odstraněním příčin poruchy Zařízení (dále jen „Oprava“). Do částky Fondu Oprav se nezapočítává hodnota použitých náhradních dílů. Cenu náhradních dílů uhradí zákazník Dodavateli po provedení Opravy dle vystaveného vyúčtování. Vyúčtování za provedenou Opravu dále obsahuje vyúčtování dopravy na místo Opravy a zpět a práci Servisního technika.

11. V případě poruchy Zařízení je zákazník povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Dodavatele prostřednictvím MŮJ ČEZ nebo na kontaktní údaje Dodavatele. V případě, že zákazník bude požadovat provedení Opravy mimo pracovní dobu (pracovní doba je pondělí až pátek od 07.00 do 16.00) nebo v den pracovního klidu nebo ve státem uznané svátky, nebo v případě, kdy provedení Opravy bude trvat déle než dvě hodiny práce Servisního technika, podílí se zákazník na provedení Opravy spoluúčastí ve výši 1000 Kč. Taková spoluúčast není hrazena z Fondu Oprav.
12. V případě, že si zákazník ujedná se Servisním technikem poskytnutí prací nad rámec Služby, Dodavatel nenese právní ani jinou odpovědnost za kvalitu, cenu a ani průběh takto dojednaných prací.
13. Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení Kontroly nebo Oprav a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.

II. Čerpání služby

1. Zákazník je oprávněn sjednat termín Kontroly po připsání první Měsíční platby za Službu na účet Dodavatele. V případě, že zákazník požaduje provedení Kontroly ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy dle § 1829 OZ, provedením Kontroly zaniká právo zákazníka na odstoupení.
2. Dodavatel neprovede Kontrolu, pokud budou zjištěny závady vylučující provozování Zařízení. Jedná se zejména o stav, kdy Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy. V takovém případě nebude provedena ani kontrola a případné čištění spalinové cesty sloužící pro odvod spalin ze Zařízení.
3. 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 Dodavatel Smlouvu vypovědět.

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 (komínu) 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. Nejpozději 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy je zákazník oprávněn sjednat termín Kontroly, bude zákazník kontaktován Dodavatelem nebo Partnerem s návrhem termínu provedení Kontroly, a to prostřednictvím SMS zprávy a e-mailu nebo prostřednictvím internetové samoobsluhy MŮJ ČEZ. 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 Cyklus poskytování Služby. Sjednaný termín Kontroly může být změněn prostřednictvím Zákaznické linky nebo v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ 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 sjednaného 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:
- a) neumožní v řádně sjednaném termínu dle odst. 5 provedení Kontroly (nebo její části); nebo
 - b) v případě, že Kontrolu není možné provést z důvodu, že Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy,
- považuje se Kontrola v daném cyklu poskytování Služby za provedenou.
7. V případě ukončení Smlouvy, kdy již bylo zákazníkovi v příslušném Cyklu poskytování Služby zajištěno provedení Kontroly nebo se Kontrola považuje za provedenou, je Dodavatel oprávněn po zákazníkovi požadovat uhrazení částky, která je rovna součtu dosud neuhrazených Měsíčních plateb za Službu za probíhající Cyklus poskytování Služby, ve kterém došlo k zániku Smlouvy.
8. V ceně Služby jsou zahrnuty také náklady na dopravu spojené s provedením pravidelné Kontroly.

IV. Provádění oprav

1. V případě poruchy či nefunkčnosti Zařízení zajistí Dodavatel jeho Opravu.
2. Právo na provedení Opravy vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a) porucha, která na Zařízení vznikla, brání v jeho užívání k účelu, ke kterému bylo vyrobeno;
 - b) na Zařízení se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c) porucha se vyskytla po úspěšném provedení první Kontroly Zařízení; úspěšným provedením první Kontroly se rozumí zjištění, že Zařízení je schopné bezpečného provozu.
3. Dodavatel uhradí za zákazníka z Fondu Oprav náklady na:
 - a) telefonickou konzultaci se Servisním technikem;
 - b) příjezd a odjezd Servisního technika;
 - c) práci Servisního technika v rozsahu 2 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události);
 - d) drobný materiál nezbytný k opravě. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly.
4. V případech, kdy Zařízení vzhledem k jeho stáří, rozsahu poruchy nebo nedostupnosti náhradních dílů na trhu není možné opravit, může Servisní technik odmítnout provedení Opravy.
5. V rámci Oprav nejsou poskytovány práce následujícího charakteru:
 - a) běžná údržba nebo preventivní opravy Zařízení;
 - b) opravy v případě estetických škod, které nemají vliv na funkčnost Zařízení (např. škrábance, praskliny atp.);
 - c) v případě, že nefunkčnost Zařízení byla způsobena jakýmkoliv jiným způsobem než poruchou, např. tím, že zákazník postupoval při obsluze Zařízení v rozporu s návodem k použití či v rozporu s obecně platnými právními předpisy;
 - d) případy, kdy oprava Zařízení byla předepsána správními orgány;
 - e) odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby včetně odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy do Zařízení zaviněnými jednáním zákazníka či třetí osoby,
 - f) v případě poruchy způsobené přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody či jinou obdobnou událostí a dále veškeré škody způsobené v důsledku vyšší moci,
 - g) opravy Zařízení a úkony doporučené Servisním technikem po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení zákazník nezajistil, a proto opakovaně požaduje plnění stejné nebo obdobné povahy;
 - h) opravy a údržba spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost zákazníka;

- i) odstraňování následků škod vzniklých zjevným zanedbáním údržby domácnosti zákazníka nebo v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav;
 - j) odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem.
6. O provedení Opravy může zákazník požádat on-line v aplikaci MŮJ ČEZ nebo na kontaktním telefonu Dodavatele. Zákazník uvede adresu, kde došlo k poruše Zařízení, a popis události a okolností důležitých k určení nejvhodnějšího řešení události.

V. Práva z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v OZ.
2. Práva z vadného plnění Služby uplatňuje zákazník u Dodavatele, a to požadavkem zadaným v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ, písemným oznámením zaslaným na e-mailovou adresu Dodavatele nebo na doručovací adresu Dodavatele nebo v kontaktních místech Dodavatele.
3. Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li se zákazníkem dohodnuto jinak.

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 práva 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 v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit Podmínky a Ceník při technických, provozních, obchodních nebo organizačních změnách na jeho straně a z důvodu legislativních změn. Dodavatel může změnit Podmínky a Ceník v částech týkajících se obsahu Služby, způsobu a podmínek vyúčtování Služby, rozsahu práv a povinností Smluvních stran, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací, formy a výše smluvních sankcí, odpovědnosti za škodu, způsobů ukončení Smlouvy, způsobů vzájemné komunikace a doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, ujednání upravených právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu, rozsahu možných jednostranných změn Smlouvy ze strany Dodavatele a způsobu jejich oznámení zákazníkovi nebo v případě opravy zjevných, formulačních či tiskových chyb nemajících vliv na práva a povinnosti Smluvních stran. 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 internetové samoobsluhy MŮJ ČEZ 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

Do 14 dnů od uzavření Smlouvy má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu.

Lhůta pro odstoupení od Smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy.

Odstoupit od této Smlouvy může spotřebitel jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným společnosti ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, zákaznická linka 800 810 820, e-mail cez@cez.cz (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od Smlouvy:

Pokud spotřebitel požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí Dodavateli částku úměrnou rozsahu poskytnutého plnění do doby, než spotřebitel Dodavatele informoval o odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem plnění uvedeným ve Smlouvě.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory:

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Odstoupení od Smlouvy

Adresát: ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 3 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddíle sp. zn.B 22581.

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

- Datum objednání (*) / datum obdržení (*)
- Jméno a příjmení zákazníka (*)
- Adresa zákazníka (*)
- Datum (*)
- Podpis zákazníka (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

IX. Ukončení smlouvy

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.

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. Kontaktní údaje Dodavatele:
telefonní číslo Dodavatele: 371100 333
e-mail Dodavatele: servisvytapieni@cez.cz
Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit uvedené kontaktní údaje Dodavatele, jejich změna bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách www.cez.cz.
3. Při telefonické komunikaci je zákazník povinen na žádost sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení/název společnosti a jméno a příjmení kontaktní osoby,
 - datum narození/IČO,
 - adresa trvalého bydliště/adresa sídla,
 - kontaktní telefonní číslo.
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 24. 11. 2023.

V Praze dne 9. 10. 2023
ČEZ Prodej, a. s.