

# Všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis tepelného čerpadla

účinnost od 1. 6. 2026

## I. Úvodní ustanovení

- 1) Tyto všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis tepelného čerpadla („Podmínky“) tvoří nedílnou součást smluvního vztahu založeného smlouvou o poskytování služby ČEZ Servis tepelného čerpadla („Smlouva“) mezi zákazníkem („Zákazník“) a ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 32 433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 22581 („Dodavatel“) a upravují jejich další vzájemná práva a povinnosti.
- 2) Zákazníkem může být jen fyzická osoba, která je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku.
- 3) Pojmy použité v Podmínkách s velkými písmeny mají význam uvedený ve Smlouvě.
- 4) Podmínky jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 občanského zákoníku a jsou Zákazníkovi k dispozici na webové stránce Dodavatele ([www.cez.cz](http://www.cez.cz)) nebo v listinné podobě v obchodních místech (kontaktních místech Dodavatele).

## II. Čerpání služby

- 1) Dnem účinnosti Smlouvy vzniká Zákazníkovi právo čerpat Doplnkové služby a úhradou první Měsíční platby na účet Dodavatele vzniká Zákazníkovi právo na provedení Kontroly.
- 2) Podmínkou poskytnutí Kontroly v každém Cyklu služby je úhrada všech Měsíčních plateb splatných k datu Kontroly.
- 3) Dodavatel osloví Zákazníka s návrhem termínů provedení Kontroly nejpozději 45. den Cyklu služby, a to telefonicky, SMS zprávou nebo kontaktním e-mailem. Zákazník využívající aplikaci MŮJ ČEZ může vybírat z termínů v Přehledu služby v aplikaci MŮJ ČEZ. Zákazník se zavazuje potvrdit termín Kontroly odpovědí na SMS zprávu, telefonicky na zákaznické lince Dodavatele nebo v aplikaci MŮJ ČEZ. Dodavatel Zákazníka upozorní na blížící se termín Kontroly SMS zprávou nebo e-mailem nejméně 5 dnů před termínem Kontroly Zařízení.
- 4) Sjednaný termín Kontroly může Zákazník změnit prostřednictvím zákaznické linky Dodavatele nebo v aplikaci MŮJ ČEZ nejpozději 48 hodin předem. V případě termínu Kontroly sjednaného na pracovní den bezprostředně následující po dni pracovního volna (vč. státních svátků) je možné změnit termín nejpozději do 16.30 hodin předchozího pracovního dne. Zákazník může změnit již potvrzený termín Kontroly nejvýše dvakrát v jednom Cyklu služby. Nedodrží-li Zákazník lhůty stanovené tímto bodem pro zrušení sjednaného termínu Kontroly, je Dodavatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu sankčního poplatku ve výši stanovené Ceníkem, pokud dojde k marnému výjezdu na místo poskytnutí Služby.
- 5) Pokud Zákazník nesjedná termín Kontroly a nereaguje na nabídku termínů a pokusy Dodavatele o jeho kontaktování (celkem 3 pokusy během 45 dnů od počátku Cyklu služby), přechází odpovědnost za sjednání termínu Kontroly na Zákazníka.
- 6) Zákazník má právo sjednat si termín Kontroly do konce probíhajícího Cyklu Služby. Dodavatel Zákazníka předem upozorní na blížící se konec období pro sjednání Kontroly.
- 7) Pokud v příslušném Cyklu služby nedojde k provedení Kontroly z důvodů na straně Zákazníka, považuje se Kontrola v tomto Cyklu služby za využitou a Dodavatel má právo na úhradu Ceny za příslušný Cyklus služby.
- 8) Kontrolu je Dodavatel oprávněn provést prostřednictvím třetí osoby („Partner“).

## III. Cena, paušalizované náklady a způsob jejich vyúčtování

- 1) Cenou se rozumí cena za Službu poskytovanou Dodavatelem Zákazníkovi, je stanovena za jeden Cyklus služby a rozdělena do dvanácti rovnoměrných Měsíčních plateb.
- 2) Zákazník je povinen provádět Měsíční platby na základě vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu a bude Dodavatelem vystavené v elektronické podobě (ve formátu PDF), nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Vyúčtování obsahuje informaci o zúčtovacím období, výši Měsíční platby, popř. výši jiných částek, na jejichž zaplacení vzniklo Dodavateli právo, a pokyny Zákazníkovi k provedení platby. Splatnost vyúčtování je 14 dnů.
- 3) Vyúčtování budou Zákazníkovi zaslána na kontaktní e-mail, v odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn zaslat Zákazníkovi vyúčtování v listinné podobě poštou. Pokud Zákazník využívá aplikaci MŮJ ČEZ, je mu vyúčtování zpřístupněno i v aplikaci MŮJ ČEZ.

- 4) Zaplacením se rozumí připsání platby za Službu na bankovní účet Dodavatele v plné výši a pod variabilním symbolem, který je uveden ve vyúčtování. Pokud Zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji poukáže na nesprávný bankovní účet Dodavatele, je Dodavatel oprávněn platbu Zákazníkovi vrátit jako neidentifikovatelnou.
- 5) Zákazník je povinen hradit Cenu za každý Cyklus služby, a to i v případě, že Službu v daném Cyklu služby nevyužil z důvodů vzniklých na jeho straně. Kontrola se v příslušném Cyklu služby považuje za Zákazníkem využitou, pokud Zákazník:
  - a) nesjedná termín provedení Kontroly (např. nepotvrdí žádný z nabízených termínů); nebo
  - b) neumožní či zmaří provedení Kontroly nebo její části (např. neumožní, popř. zabrání vstupu Dodavatele do nemovitosti nebo přístupu k Zařízení, byť jen zčásti).
- 6) Právo Zákazníka na provedení Kontroly v daném Cyklu služby zaniká, pokud Dodavatel zjistí, že Zařízení není schopné bezpečného provozu, a to dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy, a Kontrolu proto nebude možno provést; o konkrétních důvodech bude Dodavatel Zákazníka informovat. V takovém případě se Služba v daném Cyklu služby považuje za využitou a Dodavatel má nárok na úhradu Ceny.
- 7) Zákazník je povinen uhradit Dodavateli paušalizované náklady související s poskytnutím Služby, pokud vznikly, ve výši uvedené v Ceníku („Paušalizované náklady“).

## IV. Činnosti prováděné v rámci kontroly

- 1) Kontrola zahrnuje provedení těchto dílčích činností:
  - kontrola venkovní jednotky, tj.:
    - vizuální kontrola;
    - kontrola provozu – zvuková kontrola;
    - kontrola vnitřní elektroinstalace, dotažení silových kabelů; izolací; upevnění čerpadla, ložiska atd.;
    - očištění jednotky – kontrola a vyčištění výměníku/výparníku a vizuální kontrola jeho těsnosti;
    - kontrola elektro součástí;
    - celkové čištění;
    - kontrola chladivového okruhu – potrubní část;
    - kontrola vany kondenzátu a sifonu, v případě potřeby vyčištění;
    - kontrola odtoku kondenzátu, v případě potřeby vyčištění;
  - kontrola vnitřní jednotky (pokud je součástí instalace), tj.:
    - vizuální kontrola;
    - kontrola provozu – zvuková kontrola;
    - kontrola oběhového čerpadla;
    - kontrola elektro součástí;
    - kontrola vnitřní elektroinstalace, dotažení silových kabelů; izolací atd.;
    - kontrola hodnot a teplot v provozu;
    - kontrola a vyčištění sítka/filtrů primárního a sekundárního okruhu;
    - kontrola funkčnosti topného tělesa bivalentního zdroje;
    - kontrola funkčnosti odzdušňovacích ventilů;
  - kontrola otopné soustavy topného tělesa, tj.:
    - kontrola tlaku a dotlakování/dopuštění + odzdušnění;
    - kontrola a vyčištění magnetického odlučovače (pokud je instalován);
    - kontrola expanzní nádoby TUV, AN – dotlakování, vypuštění;
    - kontrola funkce trojcestného ventilu;
    - kontrola elektrických ventilů a mechanických ventilů.
- 2) O provedené Kontrole je vyhotoven záznam („Záznam o kontrole“) osobou, která Kontrolu Zařízení vykonala.
- 3) Dodavatel provede jednotlivé dílčí činnosti Kontroly v rozsahu, v jakém to technické provedení Zařízení Zákazníka umožňuje. Neumožní-li konstrukce Zařízení provedení některé z dílčích činností, uvede Dodavatel tuto skutečnost do Záznamu o kontrole, včetně důvodu neprovedení.
- 4) Předmětem Kontroly není odstranění poruch nebo závad Zařízení nebo jiných nedostatků zjištěných při Kontrole (např. v podobě chybějící dokumentace či chybějících povolení, popř. rozhodnutí třetích osob potřebných pro řádný provoz Zařízení).
- 5) Záznam o kontrole Dodavatel předá Zákazníkovi prostřednictvím kontaktního e-mailu a/nebo prostřednictvím aplikace MŮJ ČEZ nejpozději do 15 dnů po provedení prohlídky Zařízení, přičemž v odůvodněných případech (zejména pro svoji složitost) se lhůta prodlužuje na 30 dnů.

- 6) Jde-li o Zařízení, které bylo instalováno Dodavatelem a Dodavatel ve svém prohlášení o záruce za jakost stanoví podmínku uplatnění záruky spočívající v dodržení povinnosti provádět pravidelné kontroly Zařízení (přímo nebo požadavkem na dodržení návodu k použití výrobce), provedení Kontroly nahrazuje splnění této záruční podmínky pro rok, kdy byla Kontrola provedena. Na Zařízení, které byla instalováno jiným subjektem než Dodavatelem, se tento bod Podmínek nevztahuje.
- 7) Náklady na dopravu spojené s výjezdem při provádění Kontroly jsou zahrnuty v Ceně.

## V. Doplňkové služby

Zákazník je oprávněn čerpat tyto Doplňkové služby:

Hlášení oprav a havárií 24/7 a zajištění termínu opravy

- 1) Dodavatel zajišťuje provoz asistenční linky, která je Zákazníkovi nepřetržitě dostupná (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) za účelem hlášení závady, poruchy či jiné nefunkčnosti („Porucha“) Zařízení.
- 2) V případě nahlášení Poruchy Zařízení Zákazníkem Dodavatel zprostředkuje kontakt s technikem v rámci partnerské sítě Dodavatele, aby prohlídka Zařízení technikem proběhla do 5 pracovních dnů, v případě havarijní situace do 48 hodin od nahlášení, nedojde-li k prodloužení lhůty na základě požadavku Zákazníka. Prohlídka Zařízení technikem nebude uskutečněna, podaří-li se nevyhovující stav Zařízení odstranit na dálku (platí jen pro Zařízení instalovaná Dodavatelem). Splnění povinnosti Dodavatele tedy spočívá výhradně v zajištění termínu opravy Zákazníkovi u Partnera, tímto úkonem se považuje tato část závazku Dodavatele za splněnou; provedení samotné opravy není součástí povinnosti Dodavatele.
- 3) V případě, že Zákazník nemá zájem o zajištění opravy, je povinen informovat Dodavatele, aby nedocházelo ke zbytečnému navýšování nákladů Dodavatele na administrativní činnost.
- 4) Je-li Porucha Zařízení oznámena nebo zjištěna v době, kdy se na Zařízení vztahují lhůty pro uplatnění zákonné odpovědnosti za vady nebo záruční doby z dobrovolně přijaté záruky za jakost, pak:
  - a) pokud bylo Zařízení instalováno Dodavatelem a Porucha Zařízení by mohla mít charakter vady uplatnitelné ze zákonné odpovědnosti za vady Dodavatele nebo z jeho dobrovolně přijaté záruky za jakost, Dodavatel oznámí o Poruše Zařízení posoudí a o výsledku posouzení Zákazníka informuje.
  - b) pokud Zařízení nebylo nainstalováno Dodavatelem, Dodavatel doporučuje Zákazníkovi ověřit, zda se na jeho Zařízení vztahují lhůty pro uplatnění zákonné odpovědnosti za vady nebo záruční doby z dobrovolně přijaté záruky za jakost pro účely čerpání bezplatné opravy Zařízení, případně, zda nemůže dojít ke ztrátě záruky za jakost zásahem nebo odstraněním Poruchy třetí osobou (Dodavatelem nebo Partnerem).

## VI. Práva a povinnosti smluvních stran, provádění oprav

- 1) Dodavatel se zavazuje provádět Kontrolu s vynaložením odborné péče s přihlédnutím ke specifikům a konkrétnímu stavu Zařízení.
- 2) V případě zjištění závady Zařízení, která bezprostředně ohrožuje život, zdraví nebo majetek, je Dodavatel povinen provést nezbytná technická opatření k zabezpečení Zařízení proti tomuto hrozcímu následku, popř. je oprávněn Zařízení okamžitě vypnout.
- 3) Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Kontroly veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny poskytnutí Služby a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.
- 4) Zákazník je povinen uvést veškeré informace, které jsou potřebné pro zprostředkování opravy Zařízení, zejména je povinen Dodavateli sdělit adresu místa instalace Zařízení a uvést popis Poruchy Zařízení, případně sdělit veškeré skutečnosti, které povedou k určení nejvhodnějšího řešení a nápravě stavu Zařízení.
- 5) V případě jakéhokoliv zásahu, úpravy či rozšíření Zařízení je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však při sjednání termínu poskytnutí Služby v podobě Kontroly, tuto skutečnost Dodavateli oznámit. Pokud Zákazník poruší svou povinnost tuto skutečnost Dodavateli oznámit a Dodavatel po zahájení Kontroly zjistí, že Zařízení bylo upraveno, rozšířeno nebo do něj bylo jakkoli zasahováno, je Dodavatel oprávněn provádění Kontroly z těchto důvodů odmítnout. Služba se v takovém případě považuje v daném Cyklu služby za využitou.
- 6) V případě, že si Zákazník ujedná s Partnerem zajištění Dodavatelem poskytnutí činností (prací) mimo rámec Smlouvy, Dodavatel nenese právní ani jinou odpovědnost za průběh, kvalitu ani cenu takto dojednaných prací.

## VII. Práva z vadného plnění, záruka za jakost služby

- 1) Práva z vadného plnění Kontroly (netýká se vad instalace Zařízení) se podle povahy řídí úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
- 2) Vadou provedení Kontroly se rozumí jakýkoli nedostatek provedené odborné činnosti nebo jejího výsledku, tj. Záznamu o kontrole, v jehož důsledku není Služba poskytnuta řádně podle Smlouvy. Za vadu se považuje zejména, byla-li Kontrola provedena:
  - a) v rozporu se Smlouvou, tj. nebyl-li dodržen sjednaný rozsah nebo podmínky provedení;
  - b) v rozporu s odbornou péčí, zejména v důsledku nesprávného vyhodnocení stavu Zařízení nebo tak, že nebyly zjištěny závady, které měly být při vynaložení dostatečné odborné péče odhaleny.

- 3) Zákazník je povinen oznámit Dodavateli vadu bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl nebo při vynaložení obvyklé péče dozvědět měl, nejdéle do dvou let od převzetí Záznamu o kontrole. Práva z vadného plnění může Zákazník u Dodavatele uplatnit telefonicky na zákaznické lince 800 810 820, prostřednictvím aplikace MŮJ ČEZ, nebo dopisem zaslaným na korespondenční adresu Dodavatele nebo v kontaktních místech Dodavatele.
- 4) Oznámení vady musí obsahovat konkrétní popis vady Kontroly, označení dotčeného Zařízení, případně označení dokumentu, jehož vadností se Zákazník dovolává, a požadované právo z vadného plnění.
- 5) Zákazník je oprávněn:
  - a) požadovat bezplatné odstranění vady, a to novým nebo doplňujícím provedením činností v rozsahu nezbytném k nápravě,
  - b) požadovat přiměřenou slevu z Ceny, není-li možné nebo účelné vadu odstranit nebo
  - c) odstoupit od Smlouvy, je-li vada podstatná. Podstatnou vadou se rozumí, pokud Záznam o kontrole obsahuje nepravdivé nebo neúplné závěry, v jejichž důsledku by mohlo dojít k ohrožení bezpečnosti při provozu Zařízení.
- 6) Dodavatel je povinen potvrdit přijetí reklamace a vyřídit ji do 30 dnů od doručení, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 7) Dodavatel neposkytuje záruku za jakost na provedení Služby.

## VIII. Zpracování osobních údajů

- 1) Za účelem plnění povinností stanovených Smlouvou, povinností uložených Dodavateli právními předpisy a z důvodu svých oprávněných zájmů, zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“) Dodavatel identifikační a kontaktní údaje Zákazníka a některé další údaje, které mu Zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl.
- 2) Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu trvání Smlouvy a po skončení této Smlouvy po dobu nezbytně nutnou v případě oprávněných zájmů a dobu stanovenou právními předpisy v případě vedení účetnictví, právních sporů, reklamačních lhůt apod.
- 3) Zákazník bere na vědomí, že pro účely plnění této Smlouvy může Dodavatel předat osobní údaje Zákazníka uvedeně v této smlouvě Partnerům, které Dodavatel využije při poskytování Služby, a že takový Partner předá Dodavateli zpět údaje uvedené v dokumentech souvisejících s prováděním Služby a osobní údaje obsažené v záznamech komunikace mezi Zákazníkem a Partnerem.
- 4) Osobní údaje Zákazníka mohou být Dodavatelem předány i dalším příjemcům, zejména zpracovatelům, se kterými Dodavatel uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 5) V případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 GDPR může Zákazník požádat o bezplatný přístup ke svým osobním údajům, opravu nebo výmaz, omezení zpracování, uplatnit právo na přenositelnost údajů, vznést námitku proti zpracování či nebytí předmětem automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového úřadu.
- 6) Více informací o zpracování osobních údajů včetně kontaktů na Pověřence pro ochranu osobních údajů naleznete na webových stránkách [www.cez.cz/udaje](http://www.cez.cz/udaje) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

## IX. Jednostranná změna smlouvy

- 1) Změna práv a povinností Smluvních stran stanovených v Podmínkách nebo změna Ceníku bude Zákazníkovi oznámena alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailu nebo SMS, prostřednictvím aplikace MŮJ ČEZ nebo jiným prokazatelným způsobem, a to nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti takové změny.
- 2) Zákazník, který s takovou změnou nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu jednostranně ukončit oznámením doručeným nejpozději desátý den před účinností takové změny; Smlouva zaniká dnem, který bezprostředně předchází účinnosti změny. Právo na ukončení Smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě změny Podmínek z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem nebo v případě snížení Ceny.

## X. 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](mailto:cez@cez.cz) (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však jeho povinnost. 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 Dodavatel 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, e-mail [cez@cez.cz](mailto:cez@cez.cz).

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*)

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.

## XI. Ukončení smlouvy

- 1) Zákazník i Dodavatel jsou oprávněni Smlouvu písemně vypovědět, Zákazník bez udání důvodu a Dodavatel při prodlení Zákazníka s úhradou dvou Měsíčních plateb, které nejsou uhrazeny ani po písemném upozornění. Výpověď doručenu do 20. dne kalendářního měsíce je Smlouva ukončena k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém je výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. V případě doručení výpovědi po 20. dni v kalendářním měsíci bude Smlouva ukončena k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 2) Dodavatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodu pouze ke konci Cyklu služby výpovědí doručenu Zákazníkovi nejméně 30 dnů před koncem Cyklu služby. Smlouva zaniká posledním dnem Cyklu služby.
- 3) Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud zjistí, že Zařízení v místě poskytnutí Služby neodpovídá specifikaci, kterou Zákazník uvedl v bodu 1.2 Smlouvy, zejména půjde-li o jiný typ nebo značku, nebo se v místě poskytnutí Služby Zařízení nebude nacházet, a z tohoto důvodu nebude možné Službu Dodavatelem provést. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva z důvodu odstoupení Dodavatele zaniká doručením písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Odstoupení lze provést i elektronicky na kontaktní e-mail Zákazníka. Odstoupením od Smlouvy není dotčeno právo Dodavatele na úhradu účelně vynaložených nákladů, zejména nákladů spojených s výjezdem na místo plnění nebo jiných provozních nákladů, které mu vznikly před zjištěním nesouladu. Nárok Dodavatel na náhradu škody tím není dotčen.

## XII. 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](http://www.coi.cz)).
- 2) Kontaktní údaje Dodavatele:  
telefonní číslo Dodavatele: 371 100 357  
e-mail Dodavatele: [servistechnologie@cez.cz](mailto:servistechnologie@cez.cz)  
Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit uvedené kontaktní údaje Dodavatele, jejich změna bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 3) Při telefonické komunikaci je Zákazník povinen na žádost sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - adresa trvalého bydliště
  - 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 1. 6. 2026.

V Praze dne 13. 5. 2026  
ČEZ Prodej, a. s.