Servisná zmluva č.: | | | | | | | | | | | **EQ:** | 8 | 9 | 0 | 3 | 9 | 8 | 9 | 3 | 4 | 8 |

(ďalej aj „Zmluva")

Zmluvné strany

Poskytovateľ

Názov:	Viessmann, s.r.o.
Sídlo:	Ivanská cesta 30/A, 821 04 Bratislava
IČO:	31 388 841
DIČ/IČ DPH:	2020330191/SK2020330191
Registrácia:	Zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 8377/B
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	SK1611000000002629708822
Telefón:	(02) 32 23 03 00
E-mail:	servis@viessmann.sk
Zastúpenie:	na základe plnej moci: Ing. Michal Sabo, Ing. Michal Pútnik, Ing. Tomáš Mudrončík

(ďalej len „poskytovateľ")

Zákazník

Obchodné meno:
CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ŽAKAMENNÉ

Sídlo:
ULICA VÝSNÝ KONIEC ŽAKAMENNÉ

IČO:
00632 848

DIČ/IČ DPH:
2020 573 379

Registrácia: Zapísaná v obchodnom registri
_____, oddiel ____, vložka č. _____

Bankové spojenie:
ŠTÁTNA POKLADNICA

Číslo účtu:
SK66 8180 0000 0070 0050 0242

Telefón
043 5524049

E-mail:
csszakam@vuczilina.sk

E-mail pre doručovanie elektronických faktúr:
csszakam@vuczilina.sk

Zastúpenie: meno a priezvisko - funkcia
JUDr PhDr. ADRIANA ADAMICOVÁ, MBA

(ďalej len „zákazník")

Čl. I. Servisné služby

1. Poskytovateľ poskytuje vo vzťahu k uvedenému zariadeniu nasledovné služby:

Ponuka servisných služieb zariadenia

Špecifikácia zariadenia (názov):	Výrobné číslo zariadenia:
Deň dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim:	Deň uvedenia zariadenia do prevádzky:
Adresa inštalácie zariadenia:	

Balíky servisných služieb

Služba	COMFORT	PREMIUM
Odborná montáž a uvedenie do prevádzky	–	–
Ročný servis	✓	✓
Organizovanie údržby zo strany poskytovateľa	✓	✓
Spotrebné náhradné diely vrátane prác a dopravy	–	✓
Konektivita / diaľkový dozor	–	✓
Hotline	✓	–
VIP Hotline	–	✓
Garancia odstraňovania vád zariadenia – 5 rokov	✓	✓
Garancia odstraňovania vád zariadenia – 10 rokov výmenník tepla	✓	✓
Garancia odstraňovania vád zariadenia – 10 rokov	–	✓
Cena* balíka pre plynový kondenzačný kotol do 35 kW	**170,97 EUR ročne**	**202,95 EUR ročne**
Cena* balíka pre tepelné čerpadlo do 35 kW	**232,47 EUR ročne**	**274,29 EUR ročne**

(✓) – služba je súčasťou balíka (–) – služba nie je súčasťou balíka *Cena vrátane zákonnej DPH 23 %.

2. Zákazník sa po oboznámení s nižšie uvedenými zmluvnými podmienkami rozhodol pre nasledovný balík servisných služieb k zariadeniu a poskytovateľ bude tento poskytovať zákazníkovi:

_____
(prosíme doplniť „COMFORT" alebo „PREMIUM")

3. Servisný technik (ďalej ako „poverená osoba") pridelený zákazníkovi:

_____
Obchodné meno, adresa, IČO:
_____
Telefón: E-mail:
_____

4. **Zákazník prehlasuje, že sa dôkladne oboznámil s rozsahom služieb vo zvolenom balíku servisných služieb a súhlasí s cenovými podmienkami zvoleného balíka servisných služieb. Zákazník berie na vedomie, že všetky servisné služby vo zvolenom balíku budú poskytované iba počas doby garancie odstraňovania vád zariadenia, ktorý zvolený balík zahŕňa. Po skončení doby garancie odstraňovania vád paušálna odmena balíka „COMFORT" a „PREMIUM" zahŕňa len ročný servis zariadenia, ostatné servisné služby budú spoplatnené podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby, zverejneného na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu".**

Čl. II. Charakteristika jednotlivých servisných služieb

1. **Odborná montáž a uvedenie do prevádzky** – odbornú montáž zabezpečuje odborne spôsobilá osoba, spravidla osoba, ktorá zariadenie dodala, a uvedenie do prevádzky osoba, ktorá má postavenie autorizovaného servisného technika poskytovateľa, zapísaného v čase uvedenia zariadenia do prevádzky v aktuálnom zozname servisných technikov (ďalej len „autorizovaný servisný technik") zverejneného na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Odborný partner vo Vašej blízkosti". Odbornú montáž a uvedenie zariadenia do prevádzky odborne spôsobilou osobou a autorizovaným servisným technikom je zákazník povinný na žiadosť poskytovateľa preukázať predložením príslušných dokladov (vrátane dokladu o kúpe zariadenia). Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za vady zariadenia, ktoré zákazníkovi dodala osoba odlišná od poskytovateľa a/alebo za vady montáže a/alebo za vady uvedenia zariadenia do prevádzky, ktoré vykonala osoba odlišná od poskytovateľa a ani za škodu vzniknutú v súvislosti s vadami zariadenia, montáže a uvedenia zariadenia do prevádzky s tým, že za uvedené zodpovedá v plnom rozsahu osoba, od ktorej zákazník zariadenie nadobudol a/alebo ktorá vykonala montáž zariadenia a/alebo uvedenie zariadenia do prevádzky.
2. **Ročný servis** – vykonáva sa raz ročne (v mesiacoch marec až september) a zahŕňa nasledovné úkony: (i) kontrola v zmysle fabrického návodu na údržbu, (ii) čistenie vykurovacích plôch zariadenia, (iii) kontrola a doplnenie tlaku expanznej nádoby zariadenia, (iv) kontrola stavu opotrebovania zariadenia a príslušenstva, (v) funkčná skúška bezpečnostných prvkov zariadenia, (vi) kontrola horčíkovej anódy zásobníka teplej vody a vizuálna kontrola tesnosti servisných otvorov a prírub, (vii) nastavenie, kontrola funkcií zariadenia, skúšobná prevádzka, merania, (viii) písomné hlásenie zistených porúch a nedostatkov počas prác zákazníkovi, (ix) aktualizácia softvéru zariadenia v prípade, ak je to nevyhnutné pre správnu funkčnosť zariadenia. Pre vylúčenie pochybností je potrebné uviesť, že ročný servis zariadenia nezahŕňa najmä tieto úkony: (i) prehliadka akumulačných zásobníkov na podporu vykurovania a obnova a renovácia týchto zariadení, (ii) čistenie zásobníkov na prípravu teplej vody a akumulačných zásobníkov na podporu vykurovania, (iii) čistenie nasávania vzduchových tepelných čerpadiel, (iv) odstraňovanie veľkých nečistôt na zariadeniach (napr. z dôvodu zanedbanej údržby), (v) čistenie alebo výmena filtrov pri tepelných čerpadlách typu: voda/voda.
   Poskytovateľ informuje zákazníka o potrebe vykonania ročného servisu zariadenia písomne, prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Ročný servis sa vykonáva v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.. Poskytovateľ navrhne zákazníkovi konkrétne termíny, pričom zákazník je oprávnený za účelom vykonania ročného servisu zariadenia vybrať niektorý z poskytovateľom navrhnutých termínov.
3. **Organizovanie údržby zo strany poskytovateľa** – poskytovateľ alebo poverená osoba po obdržaní paušálnej odmeny aktívne komunikujú s koncovým zákazníkom za účelom dohodnutia termínu a následného vykonania ročného servisu.
4. **Spotrebné náhradné diely** – jedná sa o materiál, ktorý svojou povahou podlieha opotrebeniu počas prevádzky napr. ionizačné a zapaľovacie elektródy, obloženia spaľovacej komory, tesnenia, atď. (presný rozsah spotrebných náhradných dielov je definovaný v príslušnej sprievodnej dokumentácii zariadenia).
5. **Náhradné diely** – všetky ostatné komponenty zariadenia s výnimkou Spotrebných náhradných dielov.
6. **Konektivita** – pripojiteľnosť zariadenia na internet pomocou integrovaného WiFi/LAN rozhrania, pokiaľ je zariadenie vybavené takýmto rozhraním, s možnosťou diaľkovej správy zariadenia prostredníctvom príslušných Viessmann aplikácií. Pokiaľ zariadenie nie je vybavené takýmto rozhraním a zákazník má záujem využívať túto službu, je nutné zo strany zákazníka a na jeho náklady si zabezpečiť doplnkové zariadenie, ktoré umožňuje diaľkovú správu (toto platí, len pokiaľ je možné zariadenie dovybaviť takýmto komunikačným rozhraním, teda ak je dané zariadenie kompatibilné).
7. **Diaľkový dozor** – monitoring zariadenia pri poruchových stavoch prostredníctvom jeho pripojenia na internet a príslušných Viessmann aplikácií na základe zaslanej požiadavky od zákazníka.
8. **Hotline** – pripravenosť poskytovateľa zabezpečiť výjazd servisného technika k zariadeniu za účelom poskytnutia servisných služieb. V hlavnom vykurovacom období, t.j. v mesiacoch október až marec kalendárneho roku, zabezpečí poskytovateľ výjazd servisného technika k zariadeniu do 24 hodín, od kedy sa poskytovateľ dozvedel o potrebe vykonania servisnej služby. Mimo hlavného vy-

Čl. VIII. Doba trvania Zmluvy a jej ukončenie

1. Táto Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, a to s účinnosťou od dňa jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva zaniká (i) v prípade vzniku podmienok uvedených v Zmluve alebo vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, spojených so zánikom Zmluvy alebo (ii) písomnou dohodou zmluvných strán alebo (iii) písomným odstúpením jednej zo zmluvných strán zo zákonných dôvodov a z dôvodov uvedených v tejto Zmluve alebo (iv) písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán, aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že ak zanikne Zmluva z akýchkoľvek dôvodov, za ktoré nezodpovedá poskytovateľ, zákazník nemá právo na vrátenie paušálnej odmeny alebo jej pomernej časti bez ohľadu na to, či bol ročný servis zariadenia vykonaný alebo nie. Predošlá veta tohto ustanovenia súvisí predovšetkým s pripravenosťou poskytovateľa plniť záväzky podľa tejto Zmluvy vo vzťahu k zákazníkovi, čím poskytovateľovi vznikajú náklady. Zmluvné strany sa dohodli, že ak zanikne Zmluva z dôvodov, za ktoré zodpovedá poskytovateľ, zákazníkovi bude vrátená pomerná časť uhradenej paušálnej odmeny za obdobie od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca až do konca obdobia, za ktoré bola paušálna odmena uhradená a to najneskôr do 30 dní od zániku Zmluvy. Dňom zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu a akoukoľvek formou zanikajú aj všetky garancie v nej obsiahnuté.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne odstúpiť od Zmluvy v prípade (i) omeškania zákazníka s úhradou akéhokoľvek splatného peňažného záväzku alebo jeho časti, ktorý zákazník neuhradí ani na základe dodatočnej výzvy poskytovateľa v lehote uvedenej vo výzve alebo (ii) prevodu vlastníckeho práva k zariadeniu alebo k nehnuteľnosti, v ktorej sa zariadenie nachádza, na tretiu osobu alebo (iii) ak došlo k demontovaniu zariadenia alebo vyradeniu zaradenia z prevádzky bez písomného súhlasu poskytovateľa alebo poverenej osoby.
4. Ak nedôjde k vykonaniu ročného servisu zariadenia aspoň 1-krát v prvých 12 mesiacoch od uvedenia zariadenia do prevádzky alebo v každom nasledujúcom roku z dôvodov, za ktoré nezodpovedá poskytovateľ, poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, čím Zmluva vrátane všetkých garancií v nej poskytnutých zaniká.
5. Ukončením Zmluvy nie sú dotknuté ostatné právne vzťahy zabezpečujúce splnenie záväzkov zákazníka zo Zmluvy, nárok poskytovateľa na zaplatenie paušálnej odmeny a/alebo ceny za poskytnuté servisné služby alebo náhradné diely, vrátane príslušenstva a náhrada škody.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky nároky zákazníka voči poskytovateľovi na náhradu škody, za ktorú poskytovateľ zodpovedá v dôsledku porušenia alebo nesplnenia si svojich povinností z tejto Zmluvy alebo z všeobecne záväzných právnych predpisov a technických noriem sú limitované a nesmú v súhrne počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy presiahnuť sumu rovnajúcu sa sume jednej ročnej paušálnej odmeny za jedno zariadenie podľa článku I. tejto Zmluvy platnej v čase podpisu tejto Zmluvy podľa zvoleného balíka servisných služieb zákazníkom. Zároveň platí, že zodpovednosť poskytovateľa je vylúčená za všetky nepriame a následné škody a ušlý zisk.

Čl. IX. Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje zákazníka v súlade s touto Zmluvou a zákonom číslo 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon") za nasledovných podmienok: (i) poskytovateľ je v zmysle zákona prevádzkovateľom, zákazník, osoba konajúca v mene zákazníka a zamestnanci zákazníka sú dotknutými osobami, (ii) právnym základom spracúvania osobných údajov je zabezpečenie plnenia z tejto Zmluvy podľa § 13 ods. 1. písm. b) zákona a oprávnený záujem podľa § 13 ods. 1 písm. f) zákona, (iii) účelom spracúvania osobných údajov je plnenie práv a povinností zo Zmluvy a oprávnený záujem prevádzkovateľa, (iv) doba spracúvania osobných údajov je 20 rokov a súvisí najmä so životnosťou zariadenia a zodpovednosťou poskytovateľa ako výrobcu zariadenia za bezpečnosť a funkčnosť zariadenia, (v) poskytovateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie, (vi) poskytovateľ nevyužíva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania, (vii) poskytovateľ nemá určenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov (viii) dotknutá osoba má právo na prístup k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov SR, (ix) poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje zákazníkovi služby podľa Zmluvy alebo prostredníctvom ktorých vedie účtovníctvo, (x) poskytovateľ spracúva osobné údaje zákazníka v čase uzatvorenia Zmluvy prostredníctvom sprostredkovateľa, a to poverenej osoby, (xi) zoznam ďalších sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytovateľ môže osobné údaje dotknutých osôb spracúvať je uvedený na webovom sídle poskytovateľa www.viessmann.sk, v sekcii „Odborný partner vo Vašej blízkosti" a je pravidelne aktualizovaný, (xii) poskytovateľ je oprávnený poskytovať spracúvané osobné údaje zákazníka v rozsahu, na účely a za podmienok podľa Zmluvy tretej strane, ktorá poskytovateľa zastupuje alebo inak chráni práva a oprávnené záujmy poskytovateľa (napr. osoby oprávnené na vymáhanie a inkaso pohľadávok poskytovateľa a pod.) alebo sa s poskytovateľom podieľa na vytváraní, vývoji, realizácii alebo prevádzkovaní služieb, alebo sa podieľa na údržbe, prevádzke, vývoji systémov alebo technológií, prostredníctvom ktorých dochádza k poskytovaniu služieb poskytovateľom, vrátane spoločnosti Viessmann IT Servise GmbH DE258558424.

6. Poskytovateľ je oprávnený jedenkrát ročne rozhodnúť o zvýšení paušálnej odmeny za poskytovanie servisných služieb najviac o sumu 4 % zo sumy paušálnej odmeny dojednaného balíka servisných služieb podľa tejto Zmluvy, o čom bude poskytovateľ vopred informovať zákazníka (písomne alebo e-mailom). Takto zvýšenú paušálnu odmenu je zákazník povinný prvýkrát uhradiť poskytovateľovi v najbližšej lehote splatnosti paušálnej odmeny. V prípade nesúhlasu so zvýšením paušálnej odmeny je zákazník oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť do 30 dní odo dňa doručenia oznámenia poskytovateľa zákazníkovi. Márnym uplynutím 30 dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy platí nová paušálna odmena za poskytovanie servisných služieb. Nová výška paušálnej odmeny bude zároveň zverejnená v aktuálnom cenníku poskytovateľa na internetovej stránke poskytovateľa www.viessmann.sk, v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu".
7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie servisných služieb podľa Zmluvy v prípade, že zákazník je v omeškaní s úhradou splatného peňažného záväzku až do doby jeho uhradenia.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že (i) za každý výjazd poskytovateľa na miesto, kde sa nachádza zariadenie v prípade, ak zariadenie nemá závady alebo nedostatky a (ii) za každý výjazd poskytovateľa v prípade, ak zákazník neposkytol súčinnosť v zmysle Zmluvy alebo zákazník inak neumožnil poskytovateľovi vykonanie servisných služieb a (iii) za každý výjazd poskytovateľa v prípade, ak poskytnutie servisu bolo možné vykonať bez potreby výjazdu poskytovateľa k zariadeniu postupom podľa obslužného návodu k zariadeniu, avšak zákazník pred zabezpečením výjazdu poskytovateľa nevykonal všetky úkony podľa obslužného návodu, je zákazník povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálne výdavky s tým spojené (najmä cestovné a náhradu za stratu času) vo výške 150,– EUR s DPH (ďalej len „paušálne výdavky"). Keďže zákazník v tomto prípade nepodpisuje servisný list, považuje sa nárok poskytovateľa na úhradu paušálnych výdavkov podľa tohto bodu Zmluvy za preukázaný podpisom servisného listu zamestnancom poskytovateľa alebo poskytovateľom poverenej osoby s uvedením skutočností podľa bodu (i), (ii) alebo (iii) tohto bodu Zmluvy.
9. Poskytovateľ bude fakturovať servisné služby, iné výkony a materiály (napr. náhradné diely), ktoré nie sú zahrnuté v paušálnej odmene resp. v balíku služieb, osobitnou faktúrou s lehotou splatnosti minimálne 7 dní od jej vystavenia.
10. Poskytovateľ bude doručovať faktúry zákazníkovi elektronicky na emailovú adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy na doručovanie elektronických faktúr. V prípade, že zákazník takúto emailovú adresu v záhlaví Zmluvy neuvedie, poskytovateľ bude doručovať faktúry zákazníkovi elektronicky na kontaktnú emailovú adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
11. Zákazník podpisom tejto Zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas s vystavovaním a doručovaním faktúr v elektronickej forme v pdf. formáte bez využitia zaručeného elektronického podpisu alebo iného zabezpečenia dokumentu heslom. V rámci elektronickej fakturácie:
    - poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť vierohodnosť pôvodu, neporušenosť obsahu a čitateľnosť elektronickej faktúry niektorým spôsobom ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi, bez využitia zaručeného elektronického podpisu,
    - zákazník je povinný bezodkladne informovať poskytovateľa o nedoručení elektronickej faktúry, o zmene adresy alebo e-mailovej adresy na doručovanie faktúr, pričom zmena e-mailovej adresy bude účinná tretím pracovným dňom po doručení písomného oznámenia zákazníka na e-mailovú adresu faktury@viessmann.sk,
    - zákazník musí disponovať softwarom na čítanie PDF súborov a výlučným prístupom k e-mailovej adrese na doručovanie elektronických faktúr, nakoľko údaje sprístupnené v elektronickej faktúre sú predmetom obchodného a telekomunikačného tajomstva a poskytovateľ nezodpovedá za ich porušenie zo strany zákazníka,
    - elektronická faktúra sa považuje za doručenú okamihom preukázateľného odoslania elektronickej faktúry prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu zákazníka. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje a za škody spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu k zákazníkovi a z dôvodu nekvalitného pripojenia zákazníka do siete internet.

Čl. VII. Reklamácia poskytnutých servisných služieb a náhradných dielov

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú písomne alebo e-mailom na adresy poskytovateľa uvedené v záhlaví Zmluvy. Zákazník je povinný v rámci reklamácie predložiť (i) servisný list o vykonaní servisných služieb alebo (ii) dodací list o dodaní náhradného dielu zákazníkovi a v prípade, že servisná služba alebo náhradné diely boli v minulosti reklamované, rovnako je zákazník povinný predložiť doklad o reklamácii služby alebo náhradného dielu.
2. Reklamácia servisnej služby a reklamácia náhradného dielu bude posudzovaná výlučne z hľadiska vád uvedených v písomnej alebo emailovej reklamácii zákazníka. O spôsobe a mieste vybavenia reklamácie rozhoduje poskytovateľ.
3. V prípade vybavenia reklamácie poskytnutím zľavy z ceny servisnej služby alebo náhradného dielu, výšku zľavy z ceny servisnej služby alebo náhradného dielu určuje poskytovateľ. V prípade poskytnutia zľavy nie je možné neskôr reklamovať službu alebo náhradný diel pre vadu, za ktorú bola zákazníkovi poskytnutá zľava.
4. Pri odstraňovaní vád servisných služieb alebo náhradných dielov podľa tohto článku Zmluvy, je zákazník povinný poskytnúť poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä umožniť poskytovateľovi alebo poverenej osobe prístup k náhradnému dielu, zariadeniu alebo jeho časti, zabezpečiť požadovaný priestor pre zabezpečenie odstránenia vád servisných služieb alebo náhradných dielov, ďalej elektrický prúd, vodu, priestory na nevyhnutný čas odstránenia vád a pod., inak poskytovateľ nie je povinný odstrániť vady servisných služieb alebo dodaných náhradných dielov a nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú zákazníkovi v dôsledku neodstránenia vád servisných služieb alebo dodaných náhradných dielov.
5. Poskytovateľ splní svoju povinnosť odstrániť vady dodaných servisných služieb alebo náhradných dielov momentom, keď odstránenie vád oznámi zákazníkovi a vyzve ho na podpísanie servisného listu.

- poskytovateľ je oprávnený poskytnúť zákazníkovi servisné služby prostredníctvom poverenej osoby, pričom v takom prípade poskytovateľ zodpovedá za poskytnutie servisných služieb poverenou osobou, akoby tieto servisné služby poskytol sám.

Čl. IV. Výluky z poskytovania servisných služieb

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neposkytnúť servisné služby v prípadoch uvedených v Zmluve a tiež v nasledovných prípadoch: nedodržaním projekčných a montážnych návodov výrobcu, zhoršením vlastností zariadenia, ktoré vzniklo neodborným skladovaním, montážou, použitím alebo opotrebením zariadenia; závady spôsobené nevhodnou manipuláciou alebo umiestnením zariadenia; nesprávnou údržbou alebo čistením zariadenia; nedodržaním odporúčaní poskytovateľa; nedodržaním predpisov o kvalite pitnej a vykurovacej vody; nevhodnými prevádzkovými prostriedkami, najmä voľbou nesprávneho horáka alebo nesprávnym nastavením horáka, nevhodným palivom a chemickými, elektrochemickými a elektrickými vplyvmi (najmä vady a poškodenie statickou elektrinou, prepätím alebo podpätím v elektrorozvodovej sieti); nehodou; chybným a nedbalým zaobchádzaním, neodborným zásahom, ako aj vplyvom prvkov cudzieho pôvodu (napr. cudzia regulácia kotlového okruhu; použitím iných ako originálnych náhradných dielov; nevhodným čistením; vady vzniknuté poškodením pri preprave alebo nepriaznivými poveternostnými vplyvmi; prirodzeným opotrebovaním (najmä ionizačné a zapaľovacie elektródy horákov, vložky horákov, obloženie spaľovacej komory a jej tesnenia, alebo častí zapaľovacích a kontrolných zariadení, ktoré sú v styku s plameňom); nedodržaním pokynov pre kvalitu a doplňovanie pitnej a vykurovacej vody. Poskytovateľ ďalej nie je povinný odstraňovať nedostatky a závady resp. škody, ktoré vznikli v dôsledku znečistenia vzduchu veľkým spádom popolčeka, pôsobením agresívnych pár, kyslíkovou koróziou, najmä ak sa pri podlahovom vykurovaní použijú rúrky z materiálu bez kyslíkovej bariéry (difúzne tesnenie) a bez oddeľovacieho výmenníka, inštalovaním v nevhodných priestoroch a taktiež nedostatky a závady spôsobené výpadkom internetového pripojenia alebo stratou komunikácie medzi jednotlivými komponentami vykurovacieho systému. Na ustanovenie tohto bodu nemá vplyv to, či vady boli spôsobené zákazníkom alebo treťou osobou alebo inou mocou.
2. Pokiaľ poskytovateľ poskytne servisné služby v prípadoch uvedených v predchádzajúcom bode tejto Zmluvy, tieto budú zákazníkovi účtované podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby, zverejneného na stránke www.viessmann.sk v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu".

Čl. V. Poskytnutie servisných služieb

1. O poskytnutí servisných služieb podľa tejto Zmluvy bude vyhotovený samostatný servisný list. Poskytovateľ je oprávnený o poskytnutí servisných služieb podľa Zmluvy vyhotoviť servisný list v elektronickej podobe (ďalej aj „elektronický servisný list"), ktorý potvrdí zákazník prostredníctvom elektronického podpisu, a ktorý bude zákazníkovi zaslaný bezodkladne po poskytnutí servisnej služby na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú v záhlaví Zmluvy. Ak elektronický servisný list nebude zákazníkovi doručený ani do 24 hodín od poskytnutia servisnej služby, je zákazník povinný kontaktovať poskytovateľa (písomne alebo e-mailom) za účelom zabezpečenia opakovaného doručenia elektronického servisného listu zákazníkovi. Ak zákazník nedoručenie elektronického servisného listu poskytovateľovi neoznámi v lehote podľa predchádzajúcej vety, platí, že elektronický servisný list bol zákazníkovi riadne doručený. V prípade vyhotovenia elektronického servisného listu nie je poskytovateľ povinný vyhotoviť servisný list v listinnej podobe, s čím zákazník výslovne súhlasí.

Čl. VI. Platobné podmienky a elektronická fakturácia

1. Paušálna odmena za servisné služby poskytované v balíkoch „COMFORT" a „PREMIUM" sa platí jedenkrát ročne na základe faktúry poskytovateľa a to počas celého trvania tejto Zmluvy.
2. Ak cena servisných služieb a/alebo tovarov/materiálov, ktoré sa majú vykonať a/alebo použiť pri poskytnutí servisnej služby, nie je zahrnutá v balíku servisných služieb, platí cena servisných služieb a tovarov/materiálov podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby, zverejneného na stránke www.viessmann.sk v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu".
3. V paušálnej odmene za servisné služby poskytovateľa sú zahrnuté aj cestovné výdavky poskytovateľa za vykonanie servisnej služby zariadenia, ktorú daný balík obsahuje, a to počas doby garancie odstraňovania vád uvedených v jednotlivých balíkoch servisných služieb. Po skončení doby garancie odstraňovania vád paušálna odmena balíka „COMFORT" a „PREMIUM" zahŕňa len ročný servis zariadenia. Ostatné servisné služby budú spoplatnené podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby, zverejneného na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu". Cena servisných služieb bude zahŕňať okrem hodinovej odmeny servisného technika a tovarov/materiálov potrebných pre vykonanie servisnej služby aj dopravné náklady servisného technika, príp. cenu iných služieb, podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby.
4. Paušálna odmena je splatná:
   - 31. januára kalendárneho roku, a to vo vzťahu k zariadeniu, uvedenému do prevádzky od 1. januára do 30. júna predchádzajúceho kalendárneho roku,
   - 31. marca kalendárneho roku, a to vo vzťahu k zariadeniu, uvedenému do prevádzky od 1. júla do 31. decembra predchádzajúceho kalendárneho roku.
5. Uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady náhradných dielov resp. reklamácia servisných služieb zo strany zákazníka nemá vplyv na povinnosť zákazníka zaplatiť paušálnu odmenu za zvolený balík servisných služieb, cenu za poskytnutie servisných služieb a/alebo náhradných dielov nezahrnutých do dojednaného balíka servisných služieb, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

kurovacieho obdobia, t.j. v mesiacoch apríl až september kalendárneho roku, zabezpečí poskytovateľ výjazd servisného technika k zariadeniu nasledujúci pracovný deň, od kedy sa poskytovateľ dozvedel o potrebe poskytnutia servisnej služby. Zákazník nahlasuje potrebu poskytnutia servisných služieb poverenej osobe na kontaktné údaje uvedené v čl. I bod 3 tejto Zmluvy. Ak poverená osoba nie je dostupná alebo zákazníka informuje, že nevie zabezpečiť výjazd k zariadeniu v lehote podľa tohto bodu, je zákazník povinný kontaktovať poskytovateľa na telefónnom čísle (02) 32 23 03 33, ktoré je pre zákazníka sprístupnené sedem dní v týždni, vrátane dní pracovného pokoja, a to v čase od 08:00 hod. do 20:00 hod., taktiež je nutné po telefonickom nahlásení danú potrebu poskytnutia servisných služieb nahlásiť e-mailom na servis@viessmann.sk. Ak nie je možné zabezpečiť výjazd k zariadeniu v stanovenej dobe, poskytovateľ to oznámi zákazníkovi s uvedením náhradnej doby výjazdu k zariadeniu. Poskytovateľ zároveň na tomto telefónnom čísle poskytne zákazníkovi technické poradenstvo na diaľku, najmä pomoc s odstránením poruchy na diaľku, ak je to technicky možné.

9. **VIP Hotline** – prednostné spracovanie telefonátu zákazníka.
10. **Garancia odstraňovania vád zariadenia 5 rokov** – odstraňovanie výrobných vád zariadenia po dobu 60 mesiacov odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky, maximálne však 63 mesiacov od dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim, pri dodržaní pravidelných ročných servisných prehliadok zariadenia.
11. **Garancia odstraňovania vád zariadenia vo vzťahu k výmenníku tepla 10 rokov** – odstraňovanie výrobných vád výmenníka tepla u plynových kotlov po dobu 120 mesiacov odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky, maximálne však 123 mesiacov od dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim, pri dodržaní pravidelných ročných servisných prehliadok zariadenia.
12. **Garancia odstraňovania vád zariadenia 10 rokov** – odstraňovanie výrobných vád zariadenia po dobu 120 mesiacov odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky, maximálne však 123 mesiacov od dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim, pri dodržaní pravidelných ročných servisných prehliadok zariadenia.

Čl. III. Podmienky poskytovania servisných služieb

1. Pre poskytovanie servisných služieb podľa tejto Zmluvy musia byť splnené nasledovné podmienky:
   - uzatvorená táto Zmluva,
   - zariadenie musí byť namontované a uvedené do prevádzky na území Slovenskej republiky,
   - odborná montáž a uvedenie zariadenia do prevádzky musia byť vykonané osobou v zmysle čl. II bod 1 tejto Zmluvy; poskytovateľ sa v individuálnych prípadoch môže so zákazníkom dohodnúť, že odbornú montáž a uvedenie do prevádzky zabezpečí poskytovateľ. Táto služba však nie je v cene žiadneho balíka servisných služieb.
   - povinnosť zákazníka postupovať (i) pri prevádzkovaní zariadenia a (ii) v prípade hlásenia alebo výskytu poruchy zariadenia podľa návodu na obsluhu zariadenia. Pokiaľ bude na zariadení potrebné vykonať úkon, ktorý si nevyžaduje odborný zásah resp. prítomnosť poskytovateľa a zároveň sa nejedná o výrobnú vadu, pričom zákazník sám nevykoná všetky úkony v zmysle návodu na obsluhu resp. nebude chcieť sám zasahovať do zariadenia a bude požadovať výjazd poskytovateľa, môže byť takáto služba nad rámec tejto Zmluvy spoplatnená v zmysle cenníka poskytovateľa (napr. dopustenie vody do systému a pod.), ako aj účtované paušálne výdavky v zmysle čl. VI. bod 8 tejto Zmluvy.
   - servisné služby budú zákazníkovi poskytované na základe jeho predchádzajúcej písomnej, e-mailovej alebo telefonickej objednávky, potvrdenej poskytovateľom písomne, e-mailom alebo telefonicky. Formulár na objednanie servisného technika poskytovateľa je zverejnený na stránke www.viessmann.sk, prípadne je možné servisného technika objednať prostredníctvom odkazu na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Vyžiadať pracovníka servisu". Telefonickú objednávku je zákazník povinný potvrdiť poskytovateľovi písomne, e-mailom alebo vyplnením formulára najneskôr do 12 hodín od vykonania telefonickej objednávky, inak nie je poskytovateľ povinný objednávku akceptovať a/alebo poskytnúť zákazníkovi objednanú službu. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, zákazník je povinný v objednávke uviesť minimálne nasledovné údaje:
     a) identifikačné údaje zákazníka (obchodné meno a sídlo, IČO),
     b) presný popis požadovanej služby a
     c) výrobné číslo zariadenia, ktorého sa poskytnutie služby týka resp. číslo servisnej zmluvy,
   - súčinnosť zo strany zákazníka, najmä opísanie závady a nedostatkov zariadenia (doplnené fotografiou alebo krátkym video záznamom zariadenia), umožnenie poskytovateľovi alebo poverenej osobe vstup do priestorov, kde sa zariadenie nachádza. Poskytovateľ nezodpovedá za riadne a včasné poskytnutie servisných služieb v prípade omeškania zákazníka s poskytnutím súčinnosti, ani za škodu, ktorá tým môže zákazníkovi vzniknúť. V prípade omeškania zákazníka s poskytnutím súčinnosti, zákazník stráca nárok na poskytnutie požadovaných servisných služieb, ak zákazník neposkytne poskytovateľovi požadovanú súčinnosť ani na základe dodatočnej výzvy poskytovateľa,
   - zabezpečenie prístupu k vonkajším jednotkám tepelných čerpadiel v zmysle predpisov BOZP (pristavenie certifikovanej plošiny lešenia, prípadne bezpečného výlezu na miesta kde je vonkajšia jednotka umiestená a pod. - prístup k zariadeniam bez ohľadu na použité prostriedky zabezpečuje na svoje náklady zákazník); v prípade, ak zákazník nezabezpečí prístup k vonkajšej jednotke v zmysle predpisov BOZP, poskytovateľ si vyhradzuje právo neskontrolovať danú vonkajšiu jednotku a nezodpovedá za škodu, ktorá by nevykonaním servisu z dôvodu nezabezpečenia prístupu mohla zákazníkovi vzniknúť. Zákazník zároveň stráca nárok na poskytovanie ďalších servisných služieb vo vzťahu k tejto vonkajšej jednotke; uvedené nemá vplyv na nárok poskytovateľa na paušálnu odmenu podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je z tohto dôvodu rovnako oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
   - poskytovateľ si vyhradzuje právo neuzatvoriť túto Zmluvu alebo odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, že poskytovateľ zistí, že sa jedná o zariadenie, ktoré bolo prvýkrát namontované a uvedené do prevádzky neskôr ako 1 rok od jeho dátumu výroby (ide o tzv. ležiak). Tým nie je dotknuté právo zákazníka objednať si u poskytovateľa servisné služby za úhradu.

8. Zmluvné strany sa tiež dohodli na predĺžení premlčacej doby každého práva poskytovateľa vyplývajúceho z tejto Zmluvy na dobu desiatich rokov od doby, keď táto premlčacia doba vo vzťahu ku každému takémuto právu začne plynúť.
9. Zákazník je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči poskytovateľovi len v prípade, že poskytovateľ tieto záväzky písomne uznal. Započítanie vykonané v rozpore s týmto ustanovením sa považuje za neplatné bez toho, aby o neplatnosti takého úkonu musel rozhodnúť súd.
10. Táto Zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu. Každý rovnopis má platnosť originálu. Zmluva bola spísaná v slovenskom jazyku, spravuje sa ustanoveniami Obchodného zákonníka a slovenských právnych predpisov, bez použitia kolíznych noriem.
11. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany uvádzajú, že zákazník mal možnosť sa s obsahom Zmluvy oboznámiť pred podpisom Zmluvy, pričom mu bol poskytnutý aj priestor na zmenu obsahu Zmluvy. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu vrátane prípadných odkazov na právne normy porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa _____

Viessmann, s.r.o.
Ing. Michal Sabo, vedúci technickej služby
Ing. Michal Pútnik, vedúci pre rozvoj a procesy technickej služby
Ing. Tomáš Mudrončík, vedúci kancelárie technickej služby

Za zákazníka:

V ZÁKAMENNOM, dňa 13.10.2026

CSS ZÁKAMENNÉ
JUDr. PhDr. ADRIANA ADAMICOVÁ, MBA
RIADITEĽKA

SZ PO 01/2026

Čl. X. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvu je možné meniť len písomne. Za písomnú formu sa pre tento prípad nepovažuje e-mailová komunikácia. Zmluvné strany sa dohodli, že úkony smerujúce k ukončeniu zmluvy musia byť písomné, pričom akceptujú aj emailovú správu zaslanú z emailovej adresy jednej zmluvnej strany na emailovú adresu zmluvnej strany, ktoré sú uvedené v záhlaví tejto Zmluvy alebo na iné emailové adresy dodatočne písomnou formou oznámené medzi stranami.
2. Poskytovateľ je oprávnený preveriť poskytnutie servisných služieb a spokojnosť zákazníka s poskytnutými servisnými službami telefonicky alebo prostredníctvom iných platforiem na to určených, s čím zákazník výslovne súhlasí.
3. Všetky osoby podpísané na tejto Zmluve vrátane jej príloh sa podľa § 3 zákona č. 244/2002 Z. z. (ďalej ako „zákon") dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vznikli alebo vzniknú v súvislosti s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, trvanie a výklad Zmluvy a nárokov na náhradu škody a bezdôvodného obohatenia ako aj sporov, ktoré vznikli v minulosti alebo vzniknú v budúcnosti na základe právnych vzťahov medzi zmluvnými stranami, ktoré sú rovnaké alebo obdobné ako vzťahy zo Zmluvy alebo ktoré súvisia so Zmluvou alebo na ňu nadväzujú a/alebo tieto vzťahy zo Zmluvy zabezpečujú, budú rozhodnuté v rozhodcovskom konaní. Podpisujúci sa dohodli, že rozhodcovským súdom sa v zmysle § 7 zákona rozumie jediný rozhodca (ďalej len „Rozhodca"), ktorý bude ustanovený v zmysle § 6 ods. 3 zákona vybranou osobou, ktorou je Komora rozhodcov z.z.p.o., IČO: 45 747 512, so sídlom: J. A. Komenského 18B, 974 01 Banská Bystrica (ďalej len „Vybraná osoba") v lehote 7 dní odo dňa začiatku rozhodcovského konania zo zoznamu advokátov, ktorý vedie Slovenská advokátska komora (ďalej aj „zoznam advokátov"). O odvolaní Rozhodcu z dôvodov podľa § 10 ods. 3 zákona a o ustanovení náhradného rozhodcu v zmysle § 11 zákona rozhoduje Vybraná osoba. Miestom rozhodcovského konania bude sídlo Rozhodcu zapísané v zozname advokátov (ďalej len „sídlo Rozhodcu") v deň podania žaloby. Rozhodcovské konanie začína doručením žaloby Vybranej osobe na aktuálnu adresu jej sídla. Ďalšie písomnosti v priebehu rozhodcovského konania adresované Rozhodcovi budú doručované na adresu sídla Rozhodcu. O trovách rozhodcovského konania, vrátane poplatku za rozhodcovské konanie, rozhodne Rozhodca, ktorý bude primerane postupovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Poplatky za rozhodcovské konanie sa uhrádzajú na základe písomnej výzvy Rozhodcu, poplatok za žalobu je 3% zo žalovanej sumy, najmenej však 166 EUR, v sporoch v ktorých nemožno určiť hodnotu sporu, predstavuje poplatok za žalobu sumu 1.000 EUR. Poplatok za námietku zaujatosti Rozhodcu a poplatok za námietku nedostatku právomoci Rozhodcu predstavuje sumu 500 EUR. V prípade neuhradenia poplatku za námietku zaujatosti alebo za námietku nedostatku právomoci v lehote stanovenej Rozhodcom, bude námietka Rozhodcom odmietnutá v rozhodnutí, ktorým sa rozhodcovské konanie končí. Podpisujúci sa ďalej dohodli, že konanie bude písomné, Rozhodca bude konať podľa slovenského právneho poriadku, v slovenskom jazyku a ak to zákon nevylučuje, tak aj podľa zásad spravodlivosti, pričom v konaní je možné vydať aj predbežné opatrenie podľa § 22a zákona. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že strana podávajúca žalobu je oprávnená túto podať aj na všeobecný súd v Slovenskej republike; v prípade začatia súdneho konania sa ustanovenia o riešení sporu pred jediným rozhodcom na toto konanie nepoužijú.
4. Pre vylúčenie všetkých pochybností sa zmluvné strany dohodli, že podpisom Zmluvy a poskytovaním servisných služieb podľa Zmluvy, poskytovateľ nepreberá záruku na zariadenie uvedené v tejto Zmluve, garantuje však zákazníkovi odstraňovanie vád zariadenia v rozsahu a po dobu určenú v zákazníkom vybratom balíku služieb.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že čas plnenia poskytovateľa sa predlžuje o čas trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť, t.j. v dôsledku udalostí vyššej moci („vis major") bez zavinenia poskytovateľa. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa budú považovať okolnosti definované v § 374 Obchodného zákonníka a tiež okolnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho povinnosti najmä nie však výlučne: živelné pohromy, epidémie alebo pandémie akéhokoľvek druhu alebo oznámenie o nákazlivej chorobe, infekcii a rovnako akékoľvek opatrenia a zásahy vlády alebo štátnych orgánov v tejto súvislosti, mimoriadny stav, núdzový stav, výnimočný stav, vojna, vojnový stav alebo teroristický útok, nepriateľské útoky a ohrozenie (bez alebo s vyhlásením vojnového stavu), invázia, útok nepriateľských vojsk, štrajky, prerušenie výroby z dôvodu štrajku alebo manifestácií, nepokoje, nedostatok pracovnej sily, prerušenie alebo obmedzenie prevádzkových kapacít, strata dát z dôvodu prerušenia dodávky energií alebo v dôsledku mechanických zlyhaní a chýb na informačnom systéme alebo záložnom zdroji, pracovné nepokoje a obmedzenia na trhu práce, sociálne nepokoje, nepokoje, revolúcia, odboj / revolta, karanténa akéhokoľvek druhu, prírodné katastrofy, záplavy, požiare, embargo, bojkot, povstanie, explózia, prerušenie dodávky plynu, pohonných hmôt alebo elektrickej energie, hackerské útoky, pirátstvo, prerušenie prepravy a dopravné obmedzenia, štátne zásahy a obmedzenia, legislatívne zmeny, nepredvídateľné nehody, omeškanie alebo neplnenie na strane dodávateľa poskytovateľa, zmluvných partnerov poskytovateľa alebo subdodávateľov poskytovateľa alebo prerušenie internetového pripojenia. Trvanie okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa tohto bodu Zmluvy vylučuje (i) zodpovednosť poskytovateľa za škodu a tiež (ii) omeškanie poskytovateľa. Ak nastane okolnosť vylučujúca zodpovednosť je automaticky odložené plnenie vyplývajúce zo Zmluvy v takom rozsahu a počas takého časového obdobia, kedy pretrváva táto okolnosť. V prípade vzniku okolnosti vylučujúcej zodpovednosť je poskytovateľ povinný vynaložiť maximálne možné úsilie bezodkladne informovať zákazníka o tejto okolnosti ako aj o predpokladanej dĺžke jej trvania.
6. Ak zákazník poruší svoju povinnosť zo Zmluvy, nie je povinný uhradiť poskytovateľovi škodu tým spôsobenú, pokiaľ preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť definovanými v § 374 Obchodného zákonníka. Zákazník sa zaväzuje ihneď po vzniku takejto okolnosti informovať poskytovateľa o povahe prekážky, ktorá mu bráni v splnení jeho povinnosti ako aj o rozsahu a predpokladanom čase jej trvania. Po doručení oznámenia podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy je poskytovateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
7. Zákazník je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretie osoby len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa. Postúpenie vykonané v rozpore s týmto ustanovením Zmluvy sa považuje za neplatné bez toho, aby o neplatnosti takého úkonu musel rozhodnúť súd.