

Servisná zmluva č.: 7919010265
(ďalej aj „Zmluva“)

EQ: 8903200727

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 Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 8377/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: SK161100000002629708822
Telefón: (02) 32 23 03 00
E-mail: servis@viessmann.sk
Zastúpenie: na základe plnej moci:
Ing. Tomáš Mudrončík, referent techn. služby
Ing. Michal Pútnik, vedúci technickej služby
Róbert Fantura, vedúci technickej služby
Ladislav Cesnak, disponent techn. služby
Ing. Michal Sabo, obchodný zástupca techn. služby

(ďalej len „poskytovateľ“)

1202027268

Zákazník

Obchodné meno: **Mesto Kropachy**
Sídlo: **Námestie Slobody 115/1, 053 42, Kropachy**

IČO: **00329282**

DIČ/IČ DPH: **2021331488**

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

Bankové spojenie: _____

Číslo účtu: _____

Telefón: **053 4192225**

E-mail: **podatelna@kropachy.sk**

E-mail pre doručovanie elektronických faktúr: **faktury@kropachy.sk**

Zastúpenie: meno a priezvisko - funkcia
Dárius Dubiňák- primátor

(ďalej len „zákazník“)

Čl. I. Servisné služby

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

Ponuka servisných služieb zariadenia

Špecifikácia zariadenia (názov): **Vitodens 111-W** Výrobné číslo zariadenia: **7544701103834124**
Deň dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim: **10.01.2024** Deň uvedenia zariadenia do prevádzky: **10.01.2024**
Adresa inštalácie zariadenia: **KINGSPAN, Hornadská 1, Kropachy**

Balíky servisných služieb

| Služba | BASIC | COMFORT | PREMIUM |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Odborná montáž a uvedenie do prevádzky | - | - | - |
| Možnosť objednania ročného servisu zo strany zákazníka | ✓ | - | - |
| Ročný servis | - | ✓ | ✓ |
| Organizovanie údržby zo strany poskytovateľa | - | ✓ | ✓ |
| Spotrebné náhradné diely a materiál | - | - | ✓ |
| Konektivita / diaľkový dozor | - | - | ✓ |
| Hotline | - | ✓ | - |
| VIP Hotline | - | - | ✓ |
| Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia – 5 rokov | ✓ | ✓ | - |
| Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia – 10 rokov výmenník tepla | - | ✓ | ✓ |
| Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia – 10 rokov | - | - | ✓ |
| Cena* balíka pre plynový kondenzačný kotel do 35 kW | 145,20 EUR jednorázovo | 154,80 EUR ročne | 183,60 EUR ročne |
| Cena* balíka pre tepelné čerpadlo do 35 kW | - | 210,00 EUR ročne | 248,40 EUR ročne |

(✓) – služba je súčasťou balíka (-) – služba nie je súčasťou balíka *Cena vrátane zákonnej DPH 20 %.

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

COMFORT

(prosíme doplniť „BASIC“ alebo „COMFORT“ alebo „PREMIUM“)

3. **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 bezplatného odstraňovania vád zariadenia, ktorý zvolený balík zahŕňa. Po skončení doby garancie bezplatného 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/garancia.**
4. Servisný technik (ďalej ako „poverená osoba“) pridelený zákazníkovi:

Obchodné meno, adresa, IČO: **Lubomír Salaj - PLYNSERVIS, 053 11, Smižany, IČO: 50145002**

Telefón: **0905 241 080**

E-mail: **lubosalaj@gmail.com**

Čl. II. Charakteristika jednotlivých servisných služieb

1. **Odborná montáž a uvedenie do prevádzky** – zabezpečuje osoba, ktorá zariadenie dodala a to prostredníctvom osoby, ktorá má postavenie autorizovaného servisného technika poskytovateľa, zapísaného v čase montáže a uvedenia zariadenia do prevádzky v aktuálnom zozname servisných technikov (ďalej len „autorizovaný servisný technik“) zverejneného na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Partner vo Vašej blízkosti“. Odbornú montáž a uvedenie zariadenia do prevádzky 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, ktorá vykonala osoba odlišná od poskytovateľa a ani za škodu vzniknutú v súvislosti s vadami zariadenia, montáže a/alebo uvedenia zariadenia do prevádzky. Za vady zariadenia, montáže a uvedenia zariadenia do prevádzky, ako aj za škodu vzniknutú v súvislosti s tým, zodpovedá v plnom rozsahu osoba, od ktorej zákazník zariadenie nadobudol a/alebo ktorá vykonala montáž zariadenia a/alebo uvedenie zariadenia do prevádzky.
2. **Možnosť objednania plateného ročného servisu zo strany zákazníka** – v rámci balíka „BASIC“ si zákazník môže objednať u poskytovateľa vykonanie ročného servisu zariadenia podľa nasledujúceho bodu, ktorý bude spoplatnený podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa zverejneného na stránke www.viessmann.sk v sekcii „Servisná služba“. Pre vylúčenie pochybností platí, že balík „BASIC“ nezahŕňa vykonanie ročného servisu.
3. **Ročný servis** – vykonáva sa raz ročne (v mesiacoch apríl až september) a zahŕňa nasledovné úkony: (i) kontrola v zmysle fabrického návodu na odbornú prehliadku a 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 revízných otvorov a prírub, (vii) nastavenie, kontrola funkcií zariadenia, skúšobná prevádzka, merania, (viii) písomné hlásenie zistených porúch a nedostatkov počas prác zákazníkov. Pre vylúčenie pochybností je potrebné uviesť, že ročný servis zariadenia nezahŕňa tieto úkony: (i) prehliadka akumuláčnych zásobníkov na podporu vykurovania a obnova a renovácia týchto zariadení, (ii) čistenie zásobníkov na prípravu teplej vody a akumuláčnych 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. Povinnosť poskytovateľa informovať zákazníka o potrebe vykonania ročného servisu neplatí pri balíku servisných služieb Basic. V takomto prípade je zákazník povinný písomne alebo e-mailom informovať poverenú osobu (servisného technika) o potrebe vykonania ročného servisu, najmenej 1 mesiac vopred pred uplynutím lehoty na vykonanie ročného servisu zariadenia, pričom nahlasovanie potreby vykonania ročného servisu bude prebiehať spôsobom upraveným v bode 9. tohto článku Zmluvy.
4. **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.
5. **Spotrebné náhradné diely** – jedná sa o materiál, ktorý svojou povahou podlieha opotrebovaniu počas prevádzky napr. ionizačné a zapalovacie elektródy, obloženia spaľovacej komory, tesnenia, atď. (presný rozsah spotrebných náhradných dielov je definovaný v záručnom liste, resp. v príslušnej sprievodnej dokumentácii zariadenia).
6. **Náhradné diely** – všetky ostatné komponenty zariadenia s výnimkou Spotrebných náhradných dielov.
7. **Konektivita** – pripojiteľnosť zariadenia na internet pomocou integrovaného WiFi 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 si zabezpečiť doplnkové zariadenie, ktoré umožňuje diaľkovú správu.

8. **Dialkový dozor** – monitoring zariadenia pri poruchových stavoch prostredníctvom jeho pripojenia na internet a príslušných Viessmann aplikácií na základe zaslanej požiadavky od zákazníka.
9. **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 vykurovacieho 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 4 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 dialku a možnosť objednania servisných služieb.
10. **VIP Hotline** – prednostné spracovanie telefonátu zákazníka.
11. **Garancia bezplatného odstraňovania vúd zariadenia 5 rokov** – bezplatné odstraňovanie vúd zariadenia po dobu 60 mesiacov odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky, maximálne však 63 mesiacov od dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim, pri dodržaní ročných servisných prehliadok zariadenia.
12. **Garancia bezplatného odstraňovania vúd zariadenia vo vzťahu k výmenníku tepla 10 rokov** – bezplatné odstraňovanie vúd výmenníka tepla 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.
13. **Garancia bezplatného odstraňovania vúd zariadenia 10 rokov** – bezplatné odstraňovanie vúd zariadenia po dobu 120 mesiacov odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky, maximálne však 123 mesiacov od dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim, pri dodržaní 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 pri prevádzkovaní zariadenia a v prípade hlásenia alebo výskytu poruchy zariadenia podľa návodu na obsluhu zariadenia,
 - servisné služby budú zákazníkovi poskytované na základe jeho predchádzajúcej písomnej, e-mailovej alebo telefonicky objednávkou, potvrdenej poskytovateľom písomne, e-mailom alebo telefonicky. Telefonickú objednávku je zákazník povinný potvrdiť poskytovateľovi písomne alebo e-mailom najneskôr do 12 hodín od vykonania telefonicky 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, 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); v prípade, že zákazník nezabezpečí prístup k vonkajšej jednotke v zmysle predpisov BOZP, poskytovateľ si vyhradzuje právo neskontrolovať danú vonkajšiu jednotku a zákazník 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 si vyhradzuje neuzatvoriť túto Zmluvu alebo odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, 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.
 - 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 elektrickou, prepätím alebo podpäťm v elektrorozvodovej sieti); nehodou; chybným a nedbalým zaobchádzaním, neodborným zásahom, ako aj vplyvom prvkov cudzieho pôvodu (napr. cudzia regulácia kotloveho okruhu; použitím iných ako originálnych náhradných dielov; nevhodným čistením; vady vzniknuté poškodením pri preprave alebo nepriaznivými poveternostnými vplyvmi; prirodzeným opotrebovaním (najmä ionizačné a zapalovacie elektródy horákov, vložky horákov, obloženie spaľovacej komory a jej tesnenia, alebo častí zapalovacích 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. 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/garancia.

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 elektronickeho 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 elektronickeho servisného listu zákazníkovi. Ak zákazník nedoručenie elektronickeho servisného listu poskytovateľovi neoznámí v lehote podľa predchádzajúcej vety, platí, že elektronický servisný list bol zákazníkovi riadne doručený. V prípade vyhotovenia elektronickeho servisného listu nie je poskytovateľ povinný vyhotoviť servisný list v listinnej podobe, s čím zákazník výslovne súhlasí.
2. Ak si zákazník v rámci balíku „BASIC“ dá na vlastné náklady vykonať ročný servis zariadenia poverenou osobou (servisným technikom uvedeným v článku I. bod 4) alebo odborne spôsobilou osobou (napr. osobou uverejnenou v zozname servisných partnerov na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Partner vo Vašej blízkosti“) inou ako je poskytovateľ, zákazník je povinný doručiť poskytovateľovi riadne vyplnený a podpísaný servisný list alebo protokol o vykonaní ročného servisu touto osobou, a to bezodkladne, najneskôr do 30 dní po skončení každých 12 mesiacov od uvedenia zariadenia do prevádzky, v ktorých si dal vykonať ročný servis zariadenia touto osobou, inak sa má za to, že ročný servis zariadenia nebol v predpísanej lehote vykonaný.

Čl. VI. Platobné podmienky a elektronická fakturácia

1. Poplatok za balík „BASIC“ sa platí jednorázovo na základe faktúry poskytovateľa, ktorú poskytovateľ vystaví v deň uzavretia Zmluvy so splatnosťou 30 dní od jej vystavenia a doručí ju zákazníkovi. 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 náhradných dielov, ktoré sa majú vykonať a/alebo použiť pri poskytnutí servisnej služby, nie je zahrnutá v balíku servisných služieb, platí cena servisných služieb a náhradných dielov podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa v čase poskytnutia servisnej služby, zverejneného na stránke www.viessmann.sk/garancia.
3. V jednorázovom poplatku a v paušálnej odmene za servisné služby poskytovateľa sú zahrnuté aj cestovné výdavky poskytovateľa za vykonanie servisnej služby zariadenia počas doby garancie bezplatného odstraňovania väd uvedených v jednotlivých balíkoch servisných služieb. Po skončení doby garancie bezplatného odstraňovania väd zahrnutých v jednotlivých balíkoch servisných služieb sú cestovné výdavky poskytovateľa za účelom poskytnutia servisnej služby (s výnimkou ročného servisu pri balíkoch „COMFORT“ a „PREMIUM“) spoplatnené podľa aktuálneho cenníka v čase poskytnutia servisnej služby zariadenia, zverejneného na stránke www.viessmann.sk, v sekcii „Predĺžená garancia“.
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,
 - 30. apríla kalendárneho roku, a to vo vzťahu k zariadeniu, uvedenému do prevádzky od 1. júla do 31. decembra predchádzajúceho kalendárneho roku.
5. Akákoľvek reklamácia nemá vplyv na povinnosť zákazníka zaplatiť jednorázový poplatok alebo 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.

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 nasledujúcom kalendárnom roku. 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 „Predĺžená garancia“.
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 140,- 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,
 - elektronickej faktúre sa považuje za doručenie 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 reklamácií služby alebo náhradného dielu.
2. Reklamácia servisnej služby a reklamácia náhradného dielu bude posudzovaná výlučne z hľadiska vád uvedených v písomnej alebo emailovej reklamácií 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 oznámí zákazníkovi a vyzve ho na podpísanie servisného listu.

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 (i) aspoň 1-krát v prvých 12 mesiacoch od uvedenia zariadenia do prevádzky alebo v každom nasledujúcom roku z dôvodov, za ktoré nezodpovedá poskytovateľ alebo (ii) ak zákazník pri dojednanom balíku servisných služieb Basic písomne alebo e-mailom nedoručí poskytovateľovi servisný list alebo protokol o vykonaní ročného servisu podľa čl. V bod 2 Zmluvy, Zmluva vrátane všetkých garancií v nej poskytnutých zaniká automaticky bez potreby ďalšieho úkonu zo strany poskytovateľa a to prvým dňom po uplynutí lehoty uvedenej pod (i) alebo prvým dňom po uplynutí lehoty pod (ii) v spojení s čl. V bod 2 Zmluvy, ak poskytovateľ jednostranne písomne alebo emailom doručeným zákazníkovi neoznámí, že Zmluva trvá ďalej.
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 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 a pri balíku „BASIC“ v sume jednorázovej platby uvedenej v článku I tejto Zmluvy. 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 má určenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorej kontaktný e-mail je: dpo@viessmann.sk (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 „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 Service GmbH DE258558424.

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 podpísaním 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 09-04-2024

Za zákazníka:

✓ KROMPAČOCH, dňa 27.3.2024

Predpoklady predĺženej garancie

- + Servisná zmluva podpísaná s Viessmann, s.r.o. do 3 mesiacov od uvedenia do prevádzky
- + Montáž kvalifikovaným montážnym partnerom Viessmann, s.r.o.
- + Projekt a montáž v zmysle platných noriem a predpisov ako aj montážnych a projekčných návodov Viessmann, s.r.o.
- + Dodržanie kvality vlastností spaľovacieho vzduchu, plynu, vykurovacej vody ako aj prevádzkových požiadaviek pre jednotlivé zdroje tepla
- + Uvedenie do prevádzky autorizovaným servisným partnerom Viessmann, s.r.o.
- + Inštalácia na území Slovenskej republiky
- + Vyňaté z garancie sú spotrebné náhradné diely (okrem servisnej zmluvy Premium), poruchy a škody spôsobené nedodržaním montážnych, projekčných a servisných návodov a vplyvy vyšších síl (napr. mraz alebo prírodné katastrofy)

PREHLAD CIEN

| Služba/Produkt | Comfort | Premium | Mat. sk. N |
|---|--------------------------|--------------------------|----------------|
| Plynový kondenzačný kotol Vitodens/Vitocrossal do 35 kW | 7020143 160,80 | 7020145 190,80 | Obj. č. Eur |
| Teplé čerpadlá Vitocal do 35 kW | 7020144 218,40 | 7020146 258,00 | Obj. č. Eur |

Všetky ceny uvedené vrátane zákonnej DPH 20 %.

Viessmann, s.r.o.
Ivanská cesta 30/A
821 04 Bratislava
telefón: (02) 32 23 03 00
www.viessmann.sk

9685 318-4 SK 04/2024

Obsah je chránený autorskými právami.
Kopírovanie a stekofvek íne využívanie len s predchádzajúcim súhlasom.
Technické zmeny vyhradené.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od servisnej zmluvy)

Viessmann, s.r.o.

Ivanská cesta 30/A

821 04 Bratislava

IČO: 31 388 841

Vec: Odstúpenie od servisnej zmluvy

Týmto oznamujem, že odstupujem od Servisnej zmluvy uzatvorenej s Vašou spoločnosťou.

Servisná zmluva č.:

Dátum uzatvorenia zmluvy:

Meno a priezvisko zákazníka:

Adresa zákazníka:

V _____, dňa _____

podpis zákazníka

(vlastnoručný podpis)

Poučenie zákazníka o práve na odstúpenie od servisnej zmluvy

V súlade s § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov Vás týmto informujeme, že ako zákazník v právnom postavení spotrebiteľa máte právo písomne odstúpiť od Servisnej zmluvy uzavretej s našou spoločnosťou v zákonnej lehote 14 (štrnástich) dní od uzavretia takejto zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu.

Za účelom využitia práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy ste oprávnený použiť aj tento formulár na odstúpenie od zmluvy. Ak v Servisnej zmluve našej spoločnosti udelili súhlas so začatím poskytovania servisných služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie po poskytnutí služby strácate právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy.

Formulár na odstúpenie od zmluvy musí byť vyplnený a podpísaný zákazníkom a zaslaný doporučenou zásielkou adresu Viessmann, s.r.o., Ivanská cesta 30/A, 821 04 Bratislava alebo e-mailom na adresu servis@viessmann.sk