TC 1

Servisná zmluva č.: 7 9 1 9 0 0 5 5 1 9 **EQ:** 8 9 0 1 5 0 7 9 4 2

(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 Okresného súdu Bratislava I, 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. Tomáš Mudrončík, referent techn. služby Ing. Michal Pútnik, vedúci technickej služby Róbert Fantura, vecúci technickej služby Ladislav Cesnak, disponent techn. služby

(ďalej len „poskytovateľ")

Zákazník

Obchodné meno:
Obec Čakanovce

Sídlo:
Čakanovce 79 04445 Čakanovce

IČO:
00324051

DIČ/IČ DPH:
2021235876

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

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Telefón
055/6965631

E-mail:
obec@cakanovce.eu

E-mail pre doručovanie elektronických faktúr:
obec@cakanovce.eu

Zastúpenie: meno a priezvisko - funkcia
Emil Imro - starosta

(ďalej len „zákazník")

Čl. I. Servisné služby

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

Ponuka servisných služieb zariadenia

Špecifikácia zariadenia (názov): **Vitocal 200-S**	Výrobné číslo zariadenia: **7733737001433123**
Deň dodania zariadenia zákazníkovi predávajúcim: **18.05.2020**	Deň uvedenia zariadenia do prevádzky: **12.08.2020**
Adresa inštalácie zariadenie: **OÚ a KD Čakanovce Čakanovce 79 SK 044 45 Bidovce**	

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 kotol do 35 kW	**132,00 EUR jednorázovo**	**141,60 EUR ročne**	**168,00 EUR ročne**
Cena* balíka pre tepelné čerpadlo do 35 kW	–	**192,00 EUR ročne**	**228,00 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: **Viessmann**

Telefón: **02 / 32 23 03 33** E-mail: **servis@viessmann.sk**

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. **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 zariadenie a príslušenstva, (v) funkčná skúška bezpečnostných prvkov zariadenia, (vi) kontrola horčíkovej anódy zásobníka teplej vody a vizuálna kontrola tesnosti revíznych otvorov a prírub, (vii) nastavenie, kontrola funkcií zariadenia, skúšobná prevádzka, meranie, (viii) písomné hlásenie zistených porúch a nedostatkov počas prác zákazníkovi.
   Pre vylúčenie pochybností je potrebné uviesť, že ročný servis zariadenia nezahŕňa 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. 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 8. tohto článku Zmluvy.
3. **Organizovanie údržby zo strany poskytovateľa** – poskytovateľ alebo poverená osoba po obdržaní paušálnej odmeny aktívne komunikujú so zákazníkom za účelom vykonania ročného servisu.
4. **Spotrebné náhradné diely** – jedná sa o materiál, ktorý svojou povahou podlieha opotrebeniu počas prevádzky napr. ionizačné a zapaľovacie elektródy, tesnenia, atď. (presný rozsah spotrebných náhradných dielov je definovaný v záručnom liste resp. v príslušnej sprievodnej dokumentácii zariadenia).
5. **Náhradné diely** – všetky ostatné komponenty zariadenia s výnimkou Spotrebných náhradných dielov.
6. **Konektivita** – pripojiteľnosť zariadenia na internet, s možnosťou diaľkovej správy zariadenia prostredníctvom príslušných aplikácií.
7. **Diaľkový dozor** – neustály monitoring zariadenia prostredníctvom jeho pripojenia na internet a príslušných aplikácií.
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 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.. 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 a možnosť objednania servisných služieb.

9. **VIP Hotline** – prednostné spracovanie telefonátu zákazníka.
10. **Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia 5 rokov** – bezplatné odstraňovanie vád 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.
11. **Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia vo vzťahu k výmenníku tepla 10 rokov** – bezplatné odstraňovanie vád 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.
12. **Garancia bezplatného odstraňovania vád zariadenia 10 rokov** – bezplatné odstraňovanie vád zariadenie 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 telefonickej objednávky, potvrdenej poskytovateľom písomne, e-mailom alebo telefonicky. Telefonickú objednávku je zákazník povinný potvrdiť poskytovateľovi písomne alebo e-mailom 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, 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 (prístavenie certifikovanej plošiny lešenia, prípadne bezpečného výlezu na miesta kde je vonkajšia jednotka umiestnená; 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: zhoršenie vlastností tovaru, ktoré vzniklo nedbalým skladovaním, montážou, použitím alebo opotrebením tovaru; závady spôsobené nevhodnou manipuláciou alebo umiestnením tovaru; 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 povetrnostnými vplyvmi; prirodzeným opotrebovaním (najmä ionizačné a zapaľovacie elektródy horákov, vložky horákov, obloženie spaľovacej komory a jej tesnenia, alebo časti 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. 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 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.
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) 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 vád uvedených v jednotlivých balíkoch servisných služieb. Po skončení doby garancie bezplatného odstraňovania vád 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/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/garancia.

SZ PO 01/2021

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 120,- EUR s DPH (ďalej len „paušálne výdavky"). Keďže zákazník v tomto prípade nepodpíše 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 zabezpečeného 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 softvérom 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 mierulosti 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 povereným osobám 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.

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 zariadení 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 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 zariadenia 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 dojednaní balíka 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 (iii) v spojení s čl. V bod 2 Zmluvy, ak poskytovateľ jednostranne písomne alebo emailom doručeným zákazníkovi neoznámi, 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.

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.

Čl. X. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvu je možné meniť len formou písomných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnutie servisných služieb a spokojnosť zákazníka s poskytnutím servisných služieb telefonicky u zákazníka prevent, 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 bezplatné 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 ohrozenia 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 nesplnenie na strane dodávateľa poskytovateľa, zmluvných partnerov poskytovateľa alebo subdodávateľov poskytovateľa. 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 povinnosti 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.
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 18.12.2020

[redacted]

Viessmann, s.r.o.
Ing. Tomáš Mudroňčík, referent technickej služby
Ing. Michal Pútnik, vedúci technickej služby
Róbert Fantura, vedúci technickej služby
Ladislav Česnak, disponent technickej služby

Za zákazníka:

v Čakanovciach, dňa 15.12.2020

[redacted]

Obec Čakanovce
Emil Imro - starosta

SZ PO 01/2021