

# Všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis tepelného čerpadla

účinnost od 1. 8. 2024

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis tepelného čerpadla (dále jen „**Podmínky**“) upravují smluvní vztahy mezi společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 32 433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22581, (dále také „**Dodavatel**“) a fyzickou nebo právnickou osobou (zákazníkem) při poskytování služby ČEZ Servis tepelného čerpadla. Společné pojmenování pro Dodavatele a zákazníka je „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“.
- 2) Podmínky podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Smlouva o poskytování služby ČEZ Servis tepelného čerpadla (dále jen „**Smlouva**“) nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zákazníkem; Smlouva uzavřená prostřednictvím komunikace na dálku nabývá platnosti dnem doručení zákazníkem podepsané Smlouvy Dodavatelí. Podmínky jsou platné pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, jakou byly uzavřeny. Podmínky jsou k dispozici v obchodních místech (kontaktních místech Dodavatele) a na webové stránce Dodavatele ([www.cez.cz](http://www.cez.cz)).
- 3) Závazkový vztah Dodavatele se zákazníkem se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“). Tyto Podmínky jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 OZ. Přijetí návrhu Smlouvy (včetně všech jejích součástí) ze strany zákazníka s jakýmkoliv dodatkem nebo odchylkou je zcela vyloučeno.
- 4) Služba je poskytována pouze k tepelnému čerpadlu, jehož součástí jsou uvedeny ve Smlouvě a které je instalováno v místě poskytnutí služby ČEZ Servis tepelného čerpadla (dále jen „**Zařízení**“).
- 5) Dodavatel se zavazuje zákazníkovi poskytovat službu ČEZ Servis tepelného čerpadla (dále jen „**Služba**“) a zákazník se zavazuje Dodavateli platit za Službu sjednanou cenu. Platba ceny za Službu je rozdělena do 12 dílčích plateb v rámci jednoho cyklu poskytování Služby. Cyklem poskytování služby je 12 po sobě jdoucích měsíců (dále jen „**Cyklus poskytování Služby**“). Zákazník hradí Dodavateli každý měsíc, počínaje měsícem, kdy došlo k aktivaci služby, dílčí platbu ve výši 1/12 ceny (dále jen „**Měsíční platba**“), není-li dále stanoveno jinak. Zúčtovací období, datum splatnosti jednotlivé Měsíční platby a pokyny k platbě budou uvedeny v měsíčních vyúčtovacích zasláných zákazníkovi.
- 6) Zákazník je povinen uhradit Dodavateli paušalizované náklady spojené se zasláním výzev, upozornění ke splnění povinnosti zákazníka vyplývajících ze Smlouvy apod., a to dle platného Ceníku služby ČEZ Servis tepelného čerpadla stanoveného Dodavatelem (dále jen „**Ceník**“); uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem seznámil, že mu rozumí a akceptuje jej.
- 7) Vyúčtování bude obsahovat cenu poskytnuté Služby a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Dodavatel právo (např. doplatek dle Ceníku). Pokud nebude dohodnuto jinak, vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem, a pokud zákazník využívá MÚJ ČEZ, tak bude zároveň zpřístupněno v internetové samoobsluze MÚJ ČEZ. Za vyúčtování zaslání poštou je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.
- 8) Službou se rozumí provedení **pravidelné roční kontroly tepelného čerpadla** (dále jen „**Zařízení**“), pro nějž byla Služba sjednána, a které se nachází v místě poskytnutí Služby specifikovaném ve Smlouvě (společně také „**Kontrola**“).
- 9) Kontrolu provede Dodavatel sám nebo pověří svého smluvního partnera (dále jen „**Partner**“).
- 10) U vybraných typů Zařízení může kontrola nahradit pravidelné servisní prohlídky, které výrobce Zařízení stanovil jako podmínku pro poskytnutí záruky. Kompletní přehled Zařízení a případné další podmínky záruky je uveden na [www.cez.cz/cs/technologie/moje-technologie](http://www.cez.cz/cs/technologie/moje-technologie).
- 11) V případě poruchy Zařízení je zákazník povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Dodavatele prostřednictvím MÚJ ČEZ nebo na kontaktní údaje Dodavatele.
- 12) V případě, že si zákazník ujedná se servisním technikem poskytnutí prací nad rámec Služby, Dodavatel nenese právní ani jinou odpovědnost za kvalitu, cenu a ani průběh takto dojednaných prací.
- 13) Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení Kontroly nebo Oprav a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.
- 14) V případě jakéhokoliv zásahu, úpravy či rozšíření Zařízení je zákazník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však při sjednání termínu Kontroly, oznámit tuto skutečnost Dodavateli. Dodavatel je z tohoto důvodu oprávněn z odmítnout provedení Kontroly / Revize Zařízení a Smlouvu vypovědět. V případě, že po zahájení Kontroly je zjištěna nemožnost poskytnutí Služby na takovém Zařízení, považuje se Kontrola v daném Cyklu poskytování Služby za využitou.

## II. ČERPÁNÍ SLUŽBY

- 1) Zákazník je oprávněn sjednat termín Kontroly po připsání první Měsíční platby za Službu na účet Dodavatele. V případě, že zákazník požaduje provedení Kontroly ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy dle § 1829 OZ, provedením Kontroly zaniká právo zákazníka na odstoupení.
- 2) Dodavatel neprovede Kontrolu, pokud budou zjištěny závady vylučující provozování Zařízení. Jedná se zejména o stav, kdy Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy.
- 3) Podmínkou pro čerpání Služby je řádné (tzn. včas a v plné výši) uhrazení všech splatných Měsíčních plateb. V případě prodlení zákazníka s uhrazením Měsíční platby může Dodavatel Smlouvu vypovědět.

## III. KONTROLA

- 1) Pravidelnou roční kontrolou Zařízení se rozumí:
  - kontrola venkovní jednotky, tj.
    - vizuální kontrola;
    - kontrola provozu – zvuková kontrola;
    - kontrola vnitřní elektroinstalace, dotažení silových kabelů; izolací; upevnění čerpadla, ložiska atd.;
    - očištění jednotky – kontrola a vyčištění výměníku/výparníku a vizuální kontrola jeho těsnosti;
    - kontrola elektro součástí;
    - celkové čištění Zařízení;
    - kontrola chladivového okruhu – potrubní část;
    - kontrola vany kondenzátu a sifonu, v případě potřeby vyčištění;
    - kontrola odtoku kondenzátu, v případě potřeby vyčištění;
  - kontrola vnitřní jednotky (pokud je součástí instalace), tj.
    - vizuální kontrola celého Zařízení;
    - kontrola provozu – zvuková kontrola;
    - kontrola oběhového čerpadla;
    - kontrola elektro součástí;
    - kontrola vnitřní elektroinstalace, dotažení silových kabelů; izolací atd.;
    - kontrola hodnot a teplot v provozu;
    - kontrola a vyčištění sítka/filtrů primárního a sekundárního okruhu;
    - kontrola funkčnosti topného tělesa bivalentního zdroje;
    - kontrola funkčnosti odvodušňovacích ventilů;
  - kontrola otopné soustavy topného tělesa, tj.
    - kontrola tlaku a dotlačování/dopuštění + odvodušňování;
    - kontrola a vyčištění magnetického odlučovače (pokud je instalován);
    - kontrola expanzní nádoby TUV, AN – dotlačování, vypuštění;
    - kontrola funkce trojcestného ventilu;
    - kontrola elektrických ventilů a mechanických ventilů.
- Jednotlivé výše uvedené dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce Zařízení zákazníka provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje. Výstupem kontroly Zařízení je tzv. záznam o kontrole, vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.
- 2) Předmětem Kontroly není odstranění poruch nebo závad Zařízení zjištěných při Kontrole.
- 3) Nejpozději 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy je zákazník oprávněn sjednat termín Kontroly, bude zákazník kontaktován Dodavatelem nebo Partnerem s návrhem termínu provedení Kontroly, a to telefonicky, prostřednictvím SMS zprávy a e-mailu nebo prostřednictvím internetové samoobsluhy MÚJ ČEZ. Dodavatel v případech, kdy zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování, neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení Kontroly.
- 4) Pravidelná Kontrola může být zákazníkovi zajištěna vždy jedenkrát za Cyklus poskytování Služby. Sjednaný termín Kontroly může být změněn prostřednictvím Zákaznické linky nebo v internetové samoobsluze MÚJ ČEZ nejpozději 24 hod. před termínem provedení Kontroly, v případě termínu provedení Kontroly sjednaného na pracovní den bezprostředně následující po dni pracovního volna (vč. státních svátků) je možné změnit termín Kontroly nejpozději v 16.30 hod. předchozího pracovního dne. Změna sjednaného termínu Kontroly zákazníkem je možná nejvýše dvakrát během období uvedeného v první větě, a pokud Kontrola není provedena ani ve třetím dohodnutém termínu, nárok na provedení Kontroly v uvedeném období zaniká a Služba se považuje za využitou.

- 5) V případě, že zákazník:
  - a) neumožní v řádně sjednaném termínu dle odst. 5 provedení Kontroly (nebo její části); nebo
  - b) v případě, že Kontrolu není možné provést z důvodu, že Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy,
 právo na provedení Kontroly v daném cyklu poskytování Služby zaniká.
- 6) V případě ukončení Smlouvy, kdy již bylo zákazníkovi v příslušném Cyklu poskytování Služby zajištěno provedení Kontroly nebo právo na provedení Kontroly zaniklo, je Dodavatel oprávněn po zákazníkovi požadovat uhrazení částky, která je rovna součtu dosud neuhrazených Měsíčních plateb za Službu za probíhající Cyklus poskytování Služby, ve kterém došlo k zániku Smlouvy.
- 7) V ceně Služby jsou zahrnuty také náklady na dopravu spojené s provedením pravidelné Kontroly.

#### IV. PROVÁDĚNÍ OPRAV

- 1) V případě závady, poruchy či nefunkčnosti Zařízení může Dodavatel zajistit jeho Opravu.
- 2) Jestliže se na Zařízení již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem, nebo se jedná o závadu, poruchu či nefunkčnost, na které se záruka nevztahuje, může Dodavatel po dohodě se zákazníkem zajistit Opravu Zařízení. Podmínky a finanční rozsah Opravy budou se zákazníkem vždy předem projednány a na základě dohody o jejich věcném a finančním rozsahu bude Dodavatelem vyhotoven zakázkový list. Finanční rozsah provedené Opravy bude proveden odhadem, tzn. že konečná cena provedené Opravy může být jednostranně zvýšena o 20 %.
- 3) Jestliže se jedná o Zařízení, které bylo na základě Smlouvy o poskytování služby / Smlouvy o dílo instalováno Dodavatelem, a na toto zařízení se vztahuje záruka dle této smlouvy, zajistí Dodavatel Opravu.
- 4) O provedení Opravy může zákazník požádat on-line v aplikaci MŮJ ČEZ nebo na kontaktním telefonu Dodavatele. Zákazník uvede adresu, kde došlo k poruše Zařízení, a popis události a okolností důležitých k určení nevhodnějšího řešení události.

#### V. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

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

#### VI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Aby Dodavatel mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit své oprávněné zájmy, zpracovává identifikační a kontaktní údaje zákazníka a některé další údaje, které mu zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl. Dodavatel tyto údaje zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejím ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy. Proti zpracování osobních údajů na základě oprávněných zájmů Dodavatele má zákazník právo kdykoliv podat námitku. Více informací o zpracování osobních údajů včetně práv zákazníka je uvedeno na webových stránkách [www.cez.cz/udaje](http://www.cez.cz/udaje) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

#### VII. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto podmínkách stanoveno jinak.
- 2) Smlouva může být měněna nebo doplňována formou oznámení zaslání druhé Smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová smlouva, v případech, kdy dochází ke změně způsobu úhrady plateb, změně bankovního spojení, telefonu nebo e-mailu.
- 3) Dodavatel má právo v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit Podmínky a Ceník při technických, provozních, obchodních nebo organizačních změnách na jeho straně a z důvodu legislativních změn. Dodavatel může změnit Podmínky a Ceník v částech týkajících se obsahu Služby, způsobu a podmínek vyúčtování Služby, rozsahu práv a povinností Smluvních stran, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací, formy a výše smluvních sankcí, odpovědnosti za škodu, způsobů ukončení Smlouvy, způsobů vzájemné komunikace a doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, ujednání upravených právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu, rozsahu možných jednostranných změn Smlouvy ze strany Dodavatele a způsobu jejich oznámení zákazníkovi nebo v případě opravy zjevných, formulačních či tiskových chyb nemajících vliv na práva a povinnosti Smluvních stran. Změna práv a povinností Smluvních stran stanovených v Podmínkách nebo změna výše cen stanovených Ceníkem bude zákazníkovi oznámena alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailu nebo SMS, prostřednictvím internetové samoobsluhy MŮJ ČEZ nebo jiným prokazatelným způsobem, a to nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Zákazník, který nesouhlasí s takovou změnou, je oprávněn Smlouvu jednostranně ukončit, a to nejpozději desátý den před účinností takové změny. V takovém případě pak Smlouva zaniká uplynutím posledního dne, který bezprostředně předchází účinnosti takové změny. Právo na ukončení Smlouvy však zákazníkovi nevzniká v případě změny smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

#### VIII. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM NEBO MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ

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

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

Odstoupit od této Smlouvy může spotřebitel jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným společnosti ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, zákaznická linka 371 100 357, e-mail [servistechologie@cez.cz](mailto:servistechologie@cez.cz) (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

#### Důsledky odstoupení od Smlouvy:

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

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory: (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

#### Odstoupení od Smlouvy

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

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

od smlouvy o poskytnutí těchto služeb: (\*)

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

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

#### IX. UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran, výpovědí, písemným odstoupením nebo smrtí zákazníka. Výpovědí je Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně, takovému sdělení musí být písemně a musí být prokazatelně doručeno na kontaktní adresu druhé smluvní strany, a to nejpozději 20. kalendářní den v měsíci. V případě doručení výpovědi po 20. kalendářním dni v měsíci bude Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni měsíce následujícího po doručení výpovědi.

#### X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) V případě, že v rámci poskytování Služby dojde mezi zákazníkem a Dodavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 2) Kontaktní údaje Dodavatele:  
telefonní číslo Dodavatele: 371 100 357  
e-mail Dodavatele: [servistechologie@cez.cz](mailto:servistechologie@cez.cz)  
Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit uvedené kontaktní údaje Dodavatele, jejich změna bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 3) Při telefonické komunikaci je zákazník povinen na žádost sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - adresa trvalého bydliště
  - kontaktní telefonní číslo.
- 4) Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (např. náklady na telefonní poplatky) vzniklé zákazníkovi jejich použitím nese zákazník sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednaný s poskytovatelem dané Služby.
- 5) Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2024.

V Praze dne 18. 7. 2024  
ČEZ Prodej, a. s.