



# Obchodní podmínky pro poskytování služby **E.ON Servis kotlů** (dále jen „Podmínky služby“)

## I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností E.ON Energie, a. s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích v oddíle B, vložka 1390 (dále jen „Dodavatel“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“), který s Dodavatelem uzavřel **Smlouvu o zajištění služby E.ON Servis kotlů** (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je níže specifikovaná služba.
- 1.2 Služba je poskytována pouze pro zařízení specifikované ve Smlouvě (dále jen „Zařízení“). Zákazník je oprávněn čerpat Službu pouze pro zařízení, které je instalováno na adrese místa plnění specifikovaného ve Smlouvě a které je zároveň charakteru: plynový spotřebič s výkonem do 50 kW nebo spalínová cesta pro takovýto spotřebič.
- 1.3 Službou se rozumí provedení pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo spalínových cest a zároveň též provoz havarijní linky (dále také souhrnně jen „Služba“). Pravidelná roční kontrola spalínových cest je součástí Služby pouze, je-li tak výslovně uvedeno ve Smlouvě. Pravidelnou roční kontrolu plynového zařízení a/nebo spalínových cest provede Dodavatel sám nebo prostřednictvím svého smluvního partnera (dále jen „Partner“). Provoz havarijní linky Dodavatel zajistí u svého smluvního partnera, nebo jej zajistí sám.
- 1.4 Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení pravidelné roční kontroly Zařízení a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.

## II. Pravidelná roční kontrola plynového zařízení a spalínových cest

- 2.1 Pravidelnou roční kontrolou plynového zařízení se rozumí:
  - a) Kontrola funkcí bezpečnostního řetězce plynového zařízení, která zahrnuje kontrolu funkce:
    - havarijního termostatu;
    - ionizační elektrody;
    - manostatu tlaku vzduchu;
    - pojistného ventilu;
    - snímače zpětného toku spalin.
  - b) Kontrola výměníku topného systému plynového zařízení, která zahrnuje:
    - kontrolu na straně spalování – čištění (suché).
  - c) Kontrola plynových částí zařízení, která zahrnuje kontrolu:
    - těsnosti plynových spojů kotle;
    - tlaku plynu na vstupu do zařízení;
    - tlaku plynu při startu a při minimálním výkonu;
    - tlaku plynu při ohřevu topného systému a při ohřevu TUV.
  - d) Měření emisí – účinnost spalování plynového zařízení. Jednotlivé dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce plynového zařízení provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje. Výstupem kontroly plynového zařízení je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.
- 2.2 Pravidelnou roční kontrolou spalínových cest se rozumí:
  - a) Vyčištění spalínové cesty;
  - b) Kontrola spalínové cesty po jejím vyčištění. Výstupem kontroly spalínových cest je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.

- 2.3 Předmětem pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo spalínových cest není odstranění poruch nebo závad Zařízení zjištěných při kontrole. Tzn. že ani náklady na jejich odstranění nejsou zahrnuty v ceně Služby.
- 2.4 Nejpozději do 30 dne od okamžiku, kdy je Zákazník oprávněn čerpat Službu, bude Zákazník Dodavatelem nebo Partnerem kontaktován s návrhem termínu provedení pravidelné roční kontroly Zařízení, a to prostřednictvím telefonního čísla nebo e-mailu Zákazníka, případně dopisem. Nedojde-li se Zákazníkem ke sjednání termínu kontroly dle předchozí věty, je Zákazník oprávněn sjednat provedení kontroly prostřednictvím příslušného telefonického kontaktu zveřejněného na internetových stránkách [www.eon.cz](http://www.eon.cz) či emailem [serviskotlu@eon.cz](mailto:serviskotlu@eon.cz). Dodavatel neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení pravidelné roční kontroly Zařízení, v případech kdy Zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování.
- 2.5 V případě, že Zákazník sjednal na základě Smlouvy Službu k více plynovým zařízením, je povinen postupem dle odst. 2.4 požádat o provedení pravidelné roční kontroly všech plynových zařízení v jednom termínu. Shodně toto platí i v případě žádosti o provedení pravidelné roční kontroly spalínových cest.
- 2.6 Pravidelná roční kontrola plynového zařízení a/nebo spalínových cest může být provedena vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je Zákazník dle Smlouvy oprávněn Službu čerpat.
- 2.7 Dodavatel není povinen opětovně zajistit provedení pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo spalínových cest v případě, že Zákazník neumožní ve sjednaný termín dle odst. 2.4 provedení kontroly (nebo její části).
- 2.8 V ceně Služby jsou zahrnuty také náklady na dopravu.

## III. Havarijní linka

- 3.1 Havarijní linkou se rozumí telefonní linka s nepřetržitým provozem (tj. 24 hodin denně; pondělí–neděle včetně státních svátků), jejímž prostřednictvím dochází ke zprostředkování odstranění závady Zařízení zejména tím, že jejím prostřednictvím bude Zákazníkovi umožněno hlášení závady Zařízení a zajištění specialista příslušný k odstranění dané závady. Zajištění specialisty proběhne neprodleně po domluvě se Zákazníkem, a to dle požadavků Zákazníka a možností příslušných specialistů. Zákazník bude informován o nejbližším možném termínu dojezdu specialisty do místa plnění. Příjezd specialisty na místo plnění bude zajištěn nejpozději do 48 hodin od nahlášení závady.
- 3.2 Telefonní číslo havarijní linky je zveřejněno na internetových stránkách [www.eon.cz/serviskotlu](http://www.eon.cz/serviskotlu).
- 3.3 Prostřednictvím havarijní linky jsou poskytovány služby specialistů: instalatér, elektrikář, plynář, topenář a kominík.
- 3.4 Úhrada nákladů na dopravu na místo závady a odstranění závady není předmětem Služby, tyto náklady si hradí Zákazník sám.

## IV. Práva z vadného plnění

- 4.1 Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
- 4.2 Práva z vadného plnění Služby uplatňuje Zákazník u Dodavatele, a to písemným oznámením zaslaným na doručovací adresu Dodavatele.
- 4.3 Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li dohodnuto jinak.

4.4 Dodavatel nezajišťuje odstranění závady zjištěné při pravidelné roční kontrole Zařízení ani nahlášené prostřednictvím havarijní linky. Práva z vadného plnění odstranění závady se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi Zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby.

#### **V. Změna Smluvních údajů**

- 5.1 Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách stanoveno jinak.
- 5.2 Smlouva může být měněna nebo doplňována formou oznámení druhé smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová Smlouva, v případech, kdy dochází ke změně způsobu a četnosti úhrady poplatku, změně bankovního spojení, telefonu, emailu a jiných kontaktních údajů, případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že je příslušná smluvní strana oprávněna měnit je jednostranně.
- 5.3 Změnu Zařízení specifikovaného ve Smlouvě, pro které je Zákazník oprávněn Službu čerpat, a změnu období, za které je hrazen poplatek (četnost úhrady poplatku) lze kromě písemné dohody provést také dohodou smluvních stran učiněnou elektronicky prostým emailem, nahrávaným telefonním hovorem u Dodavatele nebo prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele (Energie24).

#### **VI. Zpracování osobních údajů**

- 6.1 *Původní znění tohoto článku obsahující text souhlasu se zpracováním osobních údajů se neuplatňuje z důvodu zajištění souladu s obecně závaznými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.*

#### **VII. Společná a závěrečná ustanovení**

- 7.1 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)).

7.2 Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit telefonní číslo dle odst. 2.4 nebo telefonní číslo havarijní linky dle odst. 3.2. Dodavatel je povinen Zákazníka informovat o změně telefonního čísla alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailu nebo sms, prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele (Energie24) nebo jiným prokazatelným způsobem.

Změna telefonního čísla bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách [www.eon.cz](http://www.eon.cz).

- 7.3 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při sjednávání termínu roční kontroly dle odst. 2.4 nebo využití havarijní linky, je Zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení, datum narození/RČ a u fyzických osob podnikatelů též IČO.
- 7.4 Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (např. náklady na telefonní poplatky) vzniklé Zákazníkovi jejich použitím nese Zákazník sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednány s poskytovatelem dané služby. Zákazník bere na vědomí, že pro poskytování telefonní linky dle odst. 2.4 a havarijní linky dle odst. 3.2 může být využita tzv. barevná linka, která je zpoplatněna vnitrostátní sazbou dle konkrétního tarifu poskytovatele telekomunikačních služeb, jehož služby volající využívá. Dodavatel v této souvislosti neúčtuje Zákazníkovi žádné další poplatky.
- 7.5 Tyto Podmínky nenahrazují dříve platné Podmínky.

Podmínky nabývají účinnosti dnem 7. 9. 2016.