

## I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností E. ON Energie, a. s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, 370 49 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.
2. Služba je poskytována pouze pro zařízení specifikované ve Smlouvě (dále jen „Zařízení“). Zákazník je oprávněn čerpat Službu pouze pro zařízení charakteru: plynový spotřebič s výkonem do 50 kW nebo spalinová cesta určená pro odvod spalin z plynového zařízení, pro něž byla Služba sjednána, které je instalováno na adrese místa plnění specifikovaného ve Smlouvě.
3. Službou se rozumí provedení pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo kontroly spalinových cest (komínu) a zároveň též provoz havarijní linky (dále také souhrnně jen „Služba“). Službu Dodavatel zprostředkuje u svého smluvního partnera (dále jen „Partner“).

## II. Čerpání služby

- 2.1 Zákazník je oprávněn čerpat Službu od prvního dne bezprostředně následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém uhradil první poplatek.
- 2.2 Podmínkou pro čerpání Služby je řádné (tzn. včas a v plné výši) uhrazení všech splatných poplatků. V případě prodlení zákazníka s uhrazením poplatku dojde k tzv. deaktivaci Služby. Po dobu této deaktivace je Zákazník oprávněn čerpat pouze službu havarijní linky.
- 2.3 Došlo-li již k provedení pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo kontroly spalinových cest a Zákazník se následně ocitl v prodlení s úhradou poplatku, zavazuje se Zákazník uhradit Dodavateli do 15 dnů od jeho výzvy k zaplacení částku, která je rovna součtu všech nezaplacených poplatků, které se Zákazník zavázal uhradit za celý příslušný rok účinnosti Smlouvy.
- 2.4 Deaktivace Služby nezabavuje Zákazníka povinností platit poplatek v souladu s touto Smlouvou.
- 2.5 K opětovné aktivaci Služby v plném rozsahu dojde od prvního dne měsíce, který bezprostředně následuje po kalendářním měsíci, ve kterém Zákazník doplatil v plné výši všechny dlužné poplatky.

## III. Pravidelná roční kontrola plynového zařízení a spalinových cest

- 3.1 Pravidelnou roční kontrolou plynového zařízení se rozumí:
  - a) Kontrola funkcí bezpečnostního řetězce tohoto zařízení, která zahrnuje kontrolu funkce:
    - havarijního termostatu;
    - ionizační elektrody;
    - manostatu tlaku vzduchu;
    - pojistného ventilu;
    - snímače zpětného toku spalin.
  - b) Kontrola výměníku topného systému 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 kotle.
 Výstupem kontroly plynového zařízení je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.
- 3.2 Pravidelnou roční kontrolou spalinových cest se rozumí:
  - a) Vyčištění spalinové cesty;
  - b) Kontrola spalinové cesty po jejím vyčištění.
 Výstupem kontroly spalinových cest je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.
- 3.3 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 plynového zařízení a kontroly spalinových cest, a to prostřednictvím telefonního čísla nebo e-mailu Zákazníka. Nedojde-li se Zákazníkem ke sjednání termínu kontroly dle předchozí věty, je Zákazník oprávněn sjednat provedení kontroly prostřednictvím příslušného telefonického kontaktu, který je zveřejněn na internetových stránkách [www.eon.cz/serviskotlu](http://www.eon.cz/serviskotlu) či emailem [serviskotlu@eon.cz](mailto:serviskotlu@eon.cz).
- 3.4 V případě, že Zákazník sjednal na základě Smlouvy Službu k více Zařízením, je povinen postupem dle odst. 3.3 požádat o provedení pravidelné roční kontroly všech plynových zařízení v jednom termínu. Shodně toto platí i v případě žádosti o provedení pravidelné roční kontroly spalinových cest.

- 3.5 Pravidelná roční kontrola plynového zařízení a kontrola spalinových cest může být Zákazníkovi zajištěna vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je Zákazník dle Smlouvy oprávněn Službu čerpat.
- 3.6 Dodavatel není povinen opětovně zprostředkovat nebo zajistit provedení pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo kontroly spalinových cest v případě, že Zákazník neumožní ve sjednaný termín dle odst. 3.3 provedení kontroly (nebo její části).
- 3.7 Dodavatel uhradí za Zákazníka náklady spojené s provedením pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo spalinových cest, a to včetně nákladů na dopravu nestanoví-li Smlouva, že tyto náklady nejsou v ceně Služby. Náklady za provedení jakýchkoliv víceprací si hradí Zákazník sám.

## IV. Havarijní linka

- 4.1 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. Přijezd specialisty na místo plnění bude zajištěn nejpozději do 48 hodin.
- 4.2 Telefonní číslo havarijní linky je zveřejněno na internetových stránkách [www.eon.cz/serviskotlu](http://www.eon.cz/serviskotlu).
- 4.3 Prostřednictvím havarijní linky jsou poskytovány služby specialistů: instalatér, elektrikář, plynář, topenář, komíník.
- 4.4 Úhrada nákladů na dopravu na místo závady a odstranění závady není předmětem Služby, tyto náklady si hradí Zákazník sám.

## V. Práva z vadného plnění

- 5.1 Část Služby spočívající v pravidelné roční kontrole plynového zařízení a/nebo spalinových cest provádí pro Zákazníka Partner s tím, že Dodavatel pouze zprostředkuje zajištění Služby u Partnera a není tak poskytovatelem pravidelné roční kontroly plynového zařízení a/nebo spalinových cest. Proto se práva z vadného plnění kontroly plynového zařízení a/nebo kontroly spalinových cest řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi Zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby.
- 5.2 Dodavatel nezajišťuje odstranění závady Zařízení nahlášené prostřednictvím havarijní linky. Práva z vadného plnění odstranění závady Zařízení se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi Zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby.
- 5.3 Případné vady vzniklé z kontroly plynového zařízení, kontroly spalinových cest a odstranění závady Zařízení zajištěného prostřednictvím havarijní linky je Zákazník povinen řešit s poskytovatelem příslušné služby. Zákazník bude nejpozději v průběhu kontroly nebo odstraňování závady informován o tom, kdo je skutečným poskytovatelem příslušné služby.

## VI. Zpracování osobních údajů

- 6.1 Zákazník - fyzická osoba a fyzická osoba podnikatel bere na vědomí, že pro účely plnění této Smlouvy je nezbytné, aby Dodavatel předal jeho osobní údaje uvedené v této Smlouvě třetím subjektům, které Dodavatel využije při poskytování Služby, a aby takový třetí subjekt předal Dodavateli zpět údaje uvedené na servisním výkazu dle Podmínek služby a osobní údaje obsažené v záznamech komunikace mezi Zákazníkem a těmito třetími osobami. Zákazník s tímto předáním osobních údajů výslovně souhlasí. Seznam těchto třetích subjektů je dostupný na [www.eon.cz/serviskotlu](http://www.eon.cz/serviskotlu). Dodavatel je oprávněn tento seznam kdykoliv jednostranně změnit (aktualizovaný seznam bude bez zbytečného odkladu po takové změně dostupný na výše uvedené adrese).
- 6.2 Zákazník - fyzická osoba a fyzická osoba podnikatel uděluje uzavřením Smlouvy v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění (zákon o ochraně osobních údajů) a o změně některých zákonů, dále jen „zákon“), souhlas se zpracováváním jeho osobních údajů pro:
  - a) marketingové účely Dodavatele, tj. zejména nabízení výrobků a služeb (ať již vlastních či cizích), zaslání informací o pořádaných akcích, výrobcích, službách a jiných aktivitách, kontaktními záznamy za účelem průzkumu trhu a za účelem marketingových výzkumů, kdy je zákazník kontaktován elektronickou poštou či telefonicky, jakož i zaslání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, ať již jsou tyto marketingové účely realizovány jak Dodavatelem, tak subjekty, které jsou vůči Dodavateli osobami ovládanými stejnou ovládací osobou jako Dodavatel ve smyslu zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích (dále jen „propojené osoby“) nebo dalšími subjekty, které Dodavatel realizací těchto marketingových subjektů pověří;
  - b) účely případného vymáhání splatných pohledávek Dodavatele vůči Zákazníkovi ze Smlouvy, a to zejména prostřednictvím inkasních společností pověřených Dodavatelem k jednání o úhradě dluhů, podmínkách finančního narovnání a ke sjednávání splátkových kalendářů
  - c) účely případného postoupení splatných pohledávek Dodavatele vůči Zákazníkovi ze Smlouvy třetím subjektům;
  - d) účely analýz osobních údajů Zákazníků, umožňujících přímé oslovení konkrétních Zákazníků a určitých skupin Zákazníků (tzv. direct mailing);
  - e) účely pořádání, organizování a vyhodnocení různých typů soutěží, anket a jiných akcí, které nejsou spotřebitelskými

loteriem, ať již s možností Zákazníka obdržet věcnou či finanční cenu nebo bez této možnosti, když tyto soutěže, ankety či jiné akce mohou být pořádány jak Dodavatelem, tak subjekty, které jsou vůči Dodavateli propojeny osobami nebo dalšími subjekty, které Dodavatel pořádáním, organizováním či vyhodnocením různých typů soutěží pověřil.

- 6.3 Osobní údaje se rozumí údaje uvedené o Zákazníkovi a údaje o umístění, technických parametrech a o stavu Zařízení specifikovaném ve Smlouvě a historie těchto údajů, dále bydliště Zákazníka (trvalé, popř. přechodné), jeho datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, bankovní spojení, telefonní číslo, výše plateb a jejich historie, kontaktní údaje Zákazníka včetně údajů o elektronickém kontaktu Zákazníka, včetně adresy pro doručování korespondence, osobní údaje obsažené v záznamech komunikace s Dodavatelem a jejich historie, výše pohledávek Dodavatele a datum jejich splatnosti a jejich historie, údaje o osobě oprávněně zastupovat Zákazníka a údaje o kontaktní osobě Zákazníka.
- 6.4 Souhlas uděluje Dodavateli (dále také „správce“) a bere na vědomí, že správce bude osobní údaje zpracovávat přímo prostřednictvím svých zaměstnanců a dále zpracovatelů pověřených správcem, zejména pak společností E.ON Česká republika, s.r.o. a E.ON Business Czech Republic, s. r. o., obě se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, 370 01 České Budějovice, a dále třetích subjektů, které budou správcem pro zpracování osobních údajů pověřeny, zejména pak subjektů, které jsou vůči správci propojeny osobami. Zpracování osobních údajů bude probíhat manuálně i automaticky a rozumí se jím následující nakládání s osobními údaji ve smyslu § 4 písm. e) zákona: jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, úprava, aktualizace, vyhledávání, používání, předávání, uchovávání, třídění, analyzování, kombinování, blokování či likvidace. Zákazník uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů po dobu trvání jeho smluvního vztahu s Dodavatelem a po dobu maximálně 10 let po (i) ukončení jeho smluvního vztahu s Dodavatelem nebo po (ii) odvolání souhlasu.
- 6.5 Jedná se o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Zákazník má na základě zákona právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných správcem ve smyslu § 12 zákona (zejména právo na poskytnutí informace o účelu zpracování, rozsahu zpracovávaných osobních údajů a jejich zdroji, povaze zpracování a příjemci či příjemcích osobních údajů). Dále má v případě, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, právo požadovat od správce nebo jím pověřeného zpracovatele vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Zákazník má současně právo kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Požádá-li Zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, Dodavatel mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá.
- 6.6 Zákazník dále ve smyslu § 7 odst. 2 dle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, poskytuje Dodavateli souhlas, aby Dodavatel nebo jím pověřená osoba, zejména společnost E.ON Česká republika, s.r.o., využívali podrobnosti elektronického kontaktu Zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, které se týkají jak z pohledu Dodavatele vlastních, tak cizích výrobků a služeb.

## VII. Změna Smluvních údajů

- 7.1 Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách stanoveno jinak.
- 7.2 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 úhrady poplatku, změně bankovního spojení, telefonu nebo emailu. Období, za které je poplatek hrazen (četnost úhrady poplatku), však může být změněno až po následující období, o které se prodlouží doba trvání Smlouvy.
- 7.3 Změnu Zařízení specifikovaného ve Smlouvě, pro které je Zákazník oprávněn Službu čerpat, a měnu 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).

## VIII. Smlouva uzavřená distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání

Uzavřel-li Zákazník jako spotřebitel smlouvu distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, je oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě do 14 dnů ode dne jejího uzavření. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odstoupení odesláno Dodavateli.

Zákazník může odstoupení od smlouvy učinit prostřednictvím vzorového formuláře – odstoupení od smlouvy nebo jiným jednostranným písemným právním jednáním adresovaným Dodavateli.

Vzorový formulář:

Dodavatel: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, 370 49 České Budějovice, IČO: 26078201, DIČ: CZ26078201, zapsána v OR vedeném u KS v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390

Zákazník:

Titul, Jméno a Příjmení

Datum narození / rodné číslo

Adresa trvalého bydliště

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o zajištění služby E.ON Servis kotlů ze dne.....

Místo a datum, Podpis

## IX. Společná a závěrečná ustanovení

- 9.1 V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn Zákazníkovi zaslat Zákazníkovi fakturu v listinné podobě.
- 9.2 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)).
- 9.3 Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit telefonní číslo dle odst. 3.3 nebo telefonní číslo havarijní linky dle odst. 4.2. 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).
- 9.4 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při sjednávání termínu roční kontroly dle odst. 3.3 nebo využití havarijní linky, je Zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení, datum narození/RČ.
- 9.5 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. 3.3 a havarijní linky dle odst. 4.2 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.
- 9.6 Tyto Podmínky od 21. 7. 2016 nahrazují Obchodní podmínky pro poskytování služby E.ON Servis kotlů ze dne 1. 4. 2015 a také Obchodní podmínky pro poskytování služby E.ON Servis kotlů ze dne 1. 9. 2014.
- 9.7 Podmínky nabývají účinnosti dnem 20. 6. 2016.

V Českých Budějovicích dne 20. 6. 2016.