



Obchodní podmínky služby **E.ON Servis tepelných čerpadel** (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 tepelných čerpadel** (dále jen „**Smlouva**“), jejímž předmětem je níže specifikovaná služba.
- 1.2 Služba je poskytována pouze pro tepelné čerpadlo specifikované ve Smlouvě (dále jen „**Zařízení**“).
- 1.3 Službou se rozumí provedení pravidelné roční kontroly tepelného čerpadla a zároveň též provoz havarijní linky (dále také souhrnně jen „**Služba**“). Pravidelnou roční kontrolu 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 a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.

II. Pravidelná roční kontrola

- 2.1 Pravidelnou roční kontrolou tepelného čerpadla se rozumí:
- Kontrola a vyčištění výparníku, bude-li to stav Zařízení vyžadovat
 - Kontrola umístění venkovních jednotek a odvodu kondenzátu
 - Vyčištění kondenzátní vany a odtokových otvorů, bude-li to stav Zařízení vyžadovat
 - Kontrola chladicího potrubí
 - Kontrola elektrického připojení tepelného čerpadla
 - Kontrola hydrauliky
 - Kontrola nastavených parametrů v regulátoru
- Jednotlivé dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce Zařízení provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje. Výstupem kontroly je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.
- 2.2 Předmětem pravidelné roční kontroly není odstranění poruch nebo závad Zařízení zjištěných při kontrole. Tzn. že ani náklady na jejich odstranění nejsou zahrnuty v ceně Služby.
- 2.3 Nejpozději do konce kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu měsíci, jehož označení se shoduje s měsícem, ve kterém došlo k instalaci a předání Zařízení, bude Zákazník Dodavatelem nebo Partnerem kontaktován s návrhem termínu provedení pravidelné roční kontroly, a to telefonicky nebo e-mailem, případně dopisem. Zákazník tedy bude kontaktován vždy do konce kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu měsíci, na který připadá výročí instalace a předání Zařízení.
- 2.4 Nedojde-li ke sjednání nejbližšího termínu kontroly jak je uvedeno výše, může Zákazník požádat o provedení kontroly prostřednictvím k tomu určených kontaktů uvedených na eon.cz či emailem serviscerpadel@eon.cz.
- 2.5 Dodavatel neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení pravidelné roční kontroly Zařízení, v případech kdy Zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování.

- 2.6 Pravidelná roční kontrola může být provedena vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je Zákazník oprávněn Službu čerpat.
- 2.7 Dodavatel není povinen opětovně zajistit provedení pravidelné roční kontroly v případě, že Zákazník neumožní ve sjednaný termín dle odst. 2.3 provedení kontroly (nebo její části).
- 2.8 Zákazník nehradí náklady na dopravu při poskytování pravidelné roční kontroly.

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 v závislosti na možnostech a dostupnosti jednotlivých specialistů. Dodavatel v této souvislosti negarantuje žádnou lhůtu pro příjezd specialisty.
- 3.2 Telefonní číslo havarijní linky je zveřejněno na internetových stránkách eon.cz/servis-tepelnych-cerpadel.
- 3.3 Prostřednictvím havarijní linky jsou poskytovány služby specialistů: instalatér, elektrikář.
- 3.4 Úhrada nákladů na dopravu na místo závady a odstranění závady není předmětem havarijní linky, 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 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. Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1 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).
- 6.2 Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit telefonní číslo dle odst. 2.2 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 eon.cz.
- 6.3 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při sjednávání termínu roční kontroly nebo využití havarijní linky, je Zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení, datum narození a u podnikajících fyzických osob též IČO.
- 6.4 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. Dodavatel v této souvislosti neúčtuje Zákazníkovi žádné další poplatky.

Podmínky nabývají účinnosti dnem 6. 3. 2024.