

Rámcová servisná zmluva č./2019

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov
(ďalej aj „Zmluva“)

I. ZMLUVNÉ STRANY

- 1. Poskytovateľ** : **Viessmann, s.r.o.**
 Sídlo : Ivánska cesta 30/A, 821 04 Bratislava
 Konajúci : prostredníctvom dvoch z nižšie uvedených osôb na základe plnej moci:
 Ladislav Cesnak, disponent technickej služby
 Róbert Fantura, vedúci technickej služby
 Ing. Michal Pútnik, vedúci servisu
 Ing. Tomáš Mudrončík, obchodný zástupca servisnej služby
 Ing. Michal Sabo, obchodný zástupca servisnej služby
- Bankové spojenie : Tatra Banka, a.s.
 Číslo účtu IBAN : 2629708822/1100
 IČO : 31 388 841
 DIČ : 2020330191
 IČ DPH : SK2020330191
 Zapísaný : v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 8377/B
 E-mail : servis@viessmann.sk
 Telefón : (02) 32 23 01 00
 (ďalej len „poskytovateľ“)
- 2. Zákazník** : **790005906 ENERBYT s.r.o.**
 Sídlo : Lipová 1/939, 943 01 Štúrovo
 Konajúci : Ing. Juraj Szórád
 Zodpovedný pracovník : Ing. Oliver Éder
 Bankové spojenie : SK12 5200 0000 0000 0254 3180
 Číslo účtu : 2543180/5200
 IČO : 36753491
 DIČ : 2022348625
 IČ DPH : SK2022348625
 Zapísaný : v Obchodnom registri Okresného súdu NITRA, oddiel: S.R.O., vložka č.19627/N
 E-mail : energetik@enerbyt.sk
 Telefón : +421 903 549 461
 (ďalej len „zákazník“)
 (poskytovateľ a zákazník spolu aj ako „zmluvné strany“)

II. PREDMET ZMLUVY

- Predmetom tejto Zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť zákazníkovi vo vzťahu k zariadeniu a/alebo zariadeniam uvedeným v prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej aj ako „tovar“ alebo „zariadenie“) za podmienok podľa Zmluvy servis zariadenia a iné so zariadením súvisiace služby, spočívajúce v odstránení závad a nedostatkov zariadenia (spolu ďalej aj ako „služby“) a zároveň záväzok zákazníka zaplatiť poskytovateľovi za služby dohodnutú odmenu.
- Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany uvádzajú, že predpokladom platnosti tejto Zmluvy je (i) odborná montáž a (ii) uvedenie zariadenia do prevádzky osobou, 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“). Aktuálny zoznam autorizovaných servisných technikov je uvedený na adrese www.viessmann.sk, v časti „Služby zákazníkom“, v sekcii „Partner vo Vašej blízkosti“. Montáž zariadenia a jeho uvedenie do prevádzky autorizovaným servisným technikom je zákazník povinný kedykoľvek na žiadosť poskytovateľa preukázať predložením príslušných dokladov poskytovateľovi.
- Vzhľadom na skutočnosť, že zákazník nadobudol zariadenie od tretej osoby a poskytovateľ nezabezpečoval dodanie, montáž a uvedenie zariadenia do prevádzky, nezodpovedá za vady zariadenia a/alebo za vady montáže a/alebo za vady uvedenia zariadenia do prevádzky a rovnako poskytovateľ zákazníkovi nezodpovedá 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 vzniknutú škodu, zodpovedá v plnom rozsahu tretia osoba, od ktorej zákazník zariadenie nadobudol a/alebo ktorá vykonala montáž zariadenia a/alebo uvedenie zariadenia do prevádzky.

tejto Zmluve uvádza pojem jednotlivá zmluva, myslí sa tým objednávka zákazníka potvrdená poskytovateľom, alebo e-mailom alebo dohoda zmluvných strán o vykonaní každého jednotlivého servisu zariadenia, ktorý sa má konať v termínoch uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

III. OBJEDNÁVANIE SLUŽIEB

- Poskytovateľ poskytne zákazníkovi služby na zariadenie uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy na základe jeho predchádzajúcej písomnej alebo e-mailovej objednávky, potvrdenej poskytovateľom písomne alebo e-mailom (ďalej aj ako „objedávka“), ak v tejto Zmluve alebo v prílohe č. 1 tejto Zmluvy nie je uvedené inak. Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, zákazník je povinný v objednávke uviesť minimálne nasledovné údaje:
 - identifikačné údaje zákazníka v súlade s aktuálnym výpisom z obchodného registra alebo živnostenského registra,
 - presný popis požadovanej služby, určenej podľa druhu,
 - výrobné číslo zariadenia, ktorého sa poskytnutie služby týka.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo objednávku zákazníka celkom alebo sčasti zrušiť po tom, čo poskytovateľ objednávku potvrdil, ak zákazník neposkytne poskytovateľovi potrebnú súčinnosť. Poskytovateľ v takom prípade nezodpovedá zákazníkovi za prípadnú škodu, ktorá by zákazníkovi inak neposkytnutím služby mohla vzniknúť.
- Ak poskytovateľ odstúpi od jednotlivej zmluvy uzatvorenej na základe tejto Zmluvy z dôvodu porušenia akejkoľvek povinnosti zákazníka vyplývajúcej z tejto Zmluvy (najmä v prípade neposkytnutia súčinnosti v zmysle Zmluvy a pod.) pred poskytnutím služieb zákazníkovi, je zákazník povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 75,- EUR za každé porušenie povinnosti. Tým nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody.
- Ak poskytovateľ neposkytne zákazníkovi objednané služby a potvrdené poskytovateľom v objednávke ani v lehote 14 dní od dohodnutého termínu výjazdu k zariadeniu z dôvodu na strane poskytovateľa, je poskytovateľ povinný zaplatiť zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 1 % denne z predpokladanej ceny služby určenej v súlade s touto Zmluvou bez DPH. Nárok poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody nad rozsah dohodnutej zmluvnej pokuty tým nie je dotknutý.
- Pre vylúčenie všetkých pochybností sa zmluvné strany dohodli, že záväzok poskytovateľa poskytovať zákazníkovi služby na základe jednotlivej zmluvy, uzatvorenej za trvania tejto Zmluvy, sa vzťahuje len na zariadenia namontované a uvedené do prevádzky na území Slovenskej republiky. Ak poskytovateľ potvrdí objednávku zákazníka vo vzťahu k zariadeniu nachádzajúcemu sa mimo územia Slovenskej republiky, a to vzhľadom k tomu, že zákazník na objednávke túto skutočnosť neuviedol, nie je poskytovateľ takouto objednávkou viazaný a nie je povinný postupovať podľa tejto Zmluvy.
- Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť zákazníkovi služby prostredníctvom tretej osoby (ďalej aj ako „poverená osoba“), pričom v takom prípade poskytovateľ zodpovedá za poskytnutie služieb poverenou osobou, akoby tieto služby poskytol sám. V prípade poskytnutia služieb prostredníctvom poverenej osoby je poskytovateľ oprávnený uskutočnenie služieb zo strany poverenej osoby a spokojnosť zákazníka s poskytnutím služieb telefonicky u zákazníka preveriť, s čím zákazník výslovne súhlasí.

IV. SERVIS ZARIADENIA

- Poskytovateľ poskytne zákazníkovi, ak v prílohe č. 1 tejto Zmluvy nie je uvedené inak, na základe objednávky potrebný servis zariadenia v termínoch vyplývajúcich z technickej dokumentácie súvisiacej so zariadením a z legislatívy týkajúcej sa zariadenia, ktorý spočíva v nasledovných úkonoch:
 - kontrola v zmysle fabrického návodu na odbornú prehliadku a údržbu,
 - čistenie vykurovacích plôch zariadenia,
 - kontrola a doplnenie tlaku expanznej nádoby,
 - kontrola stavu opotrebovania zariadenia a príslušenstva,
 - funkčná skúška bezpečnostných prvkov zariadenia,
 - nastavenie, kontrola funkcií zariadenia, skúšobná prevádzka, merania,
 - písomné hlásenie zistených porúch a nedostatkov počas prác zákazníkovi.
- Pre vylúčenie všetkých pochybností sa zmluvné strany dohodli, že servis zariadenia v sebe nezahŕňa nasledovné činnosti:
 - prehliadka zásobníkov na prípravu teplej vody, akumuláčnych zásobníkov na podporu vykurovania a obnova a renovácia týchto zariadení
 - čistenie zásobníkov na prípravu teplej vody, akumuláčnych zásobníkov na podporu vykurovania
 - čistenie nasávania vzduchových tepelných čerpadiel
 - odstraňovanie veľkých nečistôt na zariadeniach (napr. z dôvodu zanedbanej údržby)
 - čistenie alebo výmena filtrov pri tepelných čerpadlách typu: voda/voda.
- Na základe objednávky zákazníka v zmysle tejto Zmluvy poskytovateľ navrhne zákazníkovi e-mailom (prípadne telefonicky alebo prostredníctvom sms správy) konkrétne termíny, v ktorých je možné vykonať servis zariadenia, a to v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod., pričom zákazník je oprávnený za účelom vykonania servisu zariadenia vybrať niektorý z poskytovateľom navrhnutých termínov. Definitívny termín, v ktorom má byť vykonaný servis zariadenia, bude určený na základe výberu zákazníka, a to z termínov určených poskytovateľom.
- Pre vylúčenie všetkých pochybností zákazník vyhlasuje, že si je vedomý toho, že vykonanie servisu zariadenia podľa tohto článku Zmluvy závisí od poskytnutia súčinnosti zo strany zákazníka, spočívajúcej najmä v umožnení vstupu do priestorov poskytovateľovi alebo ním poverenej osobe, v ktorých sa zariadenie nachádza a vo výbere termínu vykonania servisu navrhnutého poskytovateľom. V prípade omeškania zákazníka s poskytnutím súčinnosti v zmysle tohto bodu Zmluvy, nie je poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím servisu.

V. POSKYTOVANIE ĎALŠÍCH SLUŽIEB SÚVISIACICH SO ZARIADENÍM

- Poskytovateľ poskytne zákazníkovi na základe objednávky ďalšie služby, spočívajúce v odstránení nedostatkov a závad zariadenia, zistených poskytovateľom pri vykonávaní servisu, prípadne zistených zákazníkom a oznámených poskytovateľovi (ďalej aj ako „ďalšie služby“), okrem služieb uvedených v bode 5. tohto článku Zmluvy.
- Na základe objednávky zákazníka, navrhne poskytovateľ zákazníkovi e-mailom (prípadne telefonicky alebo prostredníctvom sms správy) konkrétne termíny, v ktorých je možné poskytnúť ďalšie služby, a to v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod., pričom zákazník je oprávnený za účelom poskytnutia ďalších služieb vybrať niektorý z poskytovateľom navrhnutých termínov. Definitívny termín, v ktorom majú byť poskytnuté ďalšie služby, bude určený na základe výberu zákazníka, a to z termínov určených poskytovateľom.
 - Poskytovateľ nie je viazaný pri odstraňovaní nedostatkov alebo závad zariadenia určením zákazníka z hľadiska spôsobu odstránenia nedostatku alebo závady zariadenia, a to počas celej doby platnosti tejto Zmluvy. Spôsob odstránenia nedostatku alebo závady zariadenia určuje poskytovateľ, s čím zákazník podpisom tejto Zmluvy výslovne súhlasí.
 - Za účelom urýchlenia odstraňovania závad a nedostatkov je zákazník povinný v objednávke uviesť aj informácie o druhu, type a názve zariadenia, na ktorom sa vyskytli závady alebo nedostatky, vrátane podrobného opisu vzniknutej závady alebo nedostatku zariadenia, a to najmä výskyt tejto závady alebo nedostatku zariadenia a vplyv tejto závady alebo nedostatku na zariadenie.
 - Pre vylúčenie všetkých pochybností sa zmluvné strany dohodli, že poskytovateľ nie je povinný odstraňovať nedostatky a závady uvedené v tomto bode Zmluvy, a teda poskytovanie služieb podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy sa nevzťahuje na nasledovné závady: zhoršenie vlastností tovaru, ktoré vzniklo neodborným 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 obehovej 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 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 poveternostnými vplyvmi; prirodzeným opotrebovaním (najmä dýzy horákov, vložky horákov, obloženie spaľovacej komory, alebo častí zapalovacích a kontrolných zariadení, ktoré sú v styku s plameňom); nedodržaním pokynov pre kvalitu a doplňovanie 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. Ustanovenie tohto bodu platí, ak poskytovateľ jednostranne neurčí inak.
 - V prípade, že je možné na základe posúdenia poskytovateľa vady alebo iné nedostatky zariadenia odstrániť bez potreby výjazdu servisného technika k zariadeniu a zákazník má na zariadení nainštalovanú technológiu poskytovateľa umožňujúcu poskytnutie vybraných služieb na diaľku, je poskytovateľ oprávnený vady alebo iné nedostatky zariadenia zistené poskytovateľom alebo nahlásené zákazníkom v zmysle Zmluvy odstrániť aj na diaľku. O odstránení vady alebo iného nedostatku zariadenia poskytovateľ zákazníka informuje (pisomne, e-mailom alebo zaslaním sms správy). Odoslaním oznámenia poskytovateľa o odstránení vady alebo iného nedostatku zariadenia na diaľku zákazníkovi sa služba považuje za poskytnutú zákazníkovi riadne a včas. V prípade, že ani po vykonaní opravy zariadenia v súlade s týmto bodom Zmluvy na diaľku nedôjde k odstráneniu vady alebo iného nedostatku zariadenia, je poskytovateľ oprávnený zabezpečiť výjazd servisného technika k zariadeniu v súlade s týmto článkom Zmluvy.
 - Pre vylúčenie všetkých pochybností zákazník vyhlasuje, že si je vedomý toho, že vykonanie služieb v zmysle tohto článku Zmluvy závisí od poskytnutia súčinnosti zo strany zákazníka, spočívajúcej najmä v umožnení vstupu do priestorov poskytovateľovi alebo ním určenej osobe, v ktorých sa zariadenie nachádza a v riadnom opise závady alebo nedostatku zariadenia. V prípade omeškania zákazníka s poskytnutím súčinnosti v zmysle tohto bodu Zmluvy, nie je poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služieb podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy. Ak v dôsledku omeškania zákazníka s poskytnutím súčinnosti nie je možné poskytnúť služby podľa tohto článku Zmluvy riadne alebo včas a/alebo v dôsledku toho dôjde k vzniku škody v súvislosti so závadou alebo nedostatkom zariadenia, poskytovateľ za tieto škody nezodpovedá, čo zákazník berie výslovne na vedomie.

VI. PLATOBNÉ PODMIENKY

- Zákazník je povinný za poskytnutie služieb v zmysle tejto Zmluvy uhradiť poskytovateľovi vo vzťahu ku každému jednému zariadeniu cenu určenú na základe faktúry a vystaveného servisného listu poskytovateľa. Servisný list bude obsahovať (i) popis použitých náhradných dielov, (ii) počet hodín poskytnutej služby servisným technikom a (iii) počet kilometrov z miesta najbližšieho výjazdového bodu poskytovateľa uvedeného v cenníku služieb poskytovateľa v čase doručenia objednávky zákazníka do miesta poskytnutia služby, pričom do počtu kilometrov bude zahrnutý aj rovnaký počet kilometrov späť. Celková cena uvedených položiek bude určená v zmysle cenníka služieb poskytovateľa v čase doručenia objednávky zákazníka poskytovateľovi. Ak v cenníku služieb poskytovateľa nie je uvedené, či cena je bez DPH alebo s DPH, má sa za to, že uvedená cena je bez DPH.
- Poskytovateľ odovzdá jedno vyhotovenie servisného listu zákazníkovi po poskytnutí služieb. Neprevzatie servisného listu zákazníkom nemá vplyv na nárok poskytovateľa na úhradu ceny za poskytnuté služby.

- aktivity faktúry ako daňového dokladu, ani vrátenie faktúry späť poskytovateľovi nemá vplyv na povinnosť zákazníka zaplatiť cenu za poskytnutie služieb a/alebo dodaný náhradný diel, pokiaľ je z faktúry zrejme špecifikácia služby a/alebo náhradného dielu, ich cena a identifikácia zákazníka a je na nej správne uvedená daň z pridanej hodnoty.
- V prípade oprávnenej reklamácie zákazníka, zákazník nie je povinný zaplatiť cenu za poskytnutie služieb, ktorej sa oprávnená reklamácia týka, až do vyriešenia reklamácie poskytovateľom.
5. V prípade omeškania zákazníka so splnením akéhokoľvek peňažného záväzku voči poskytovateľovi sa štrnástym dňom omeškania zákazníka stávajú automaticky splatnými aj všetky ostatné záväzky zákazníka voči poskytovateľovi (cross default). Splatnými sa stávajú aj tie záväzky, ktorých sa porušenie povinnosti netýka, aj záväzky, ktorých splatnosť mala podľa Zmluvy alebo dohody strán nastať neskôr, ako aj záväzky, ktorých splnenie je inak viazané na splnenie podmienky.
 6. Všetky pohľadávky poskytovateľa voči zákazníkovi sa vždy stávajú splatnými (aj v prípade, že ich splatnosť mala nastať neskôr alebo bola viazaná na splnenie podmienky):
 - a) dňom, kedy si poskytovateľ alebo tretia osoba uplatní voči zákazníkovi akékoľvek právo na súde,
 - b) dňom, kedy začne voči zákazníkovi akékoľvek exekučné konanie,
 - c) dňom, kedy dôjde k prijatiu rozhodnutia, ktoré má za následok zmenu spoločníkov (akcionárov) zákazníka v rozsahu viac ako 49 % základného imania zákazníka a/alebo zmenu všetkých členov štatutárneho orgánu zákazníka,
 nie však skôr ako dňom poskytnutia služieb alebo prvým dňom omeškania zákazníka s prevzatím poskytnutých služieb.
 7. V prípade omeškania zákazníka s uhradením akéhokoľvek peňažného záväzku zákazníka, vyplývajúceho z tejto Zmluvy, alebo jeho časti, je zákazník povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % zo sumy neuhradeného peňažného záväzku, a to za každý aj začatý deň omeškania zákazníka až do zaplatenia.
 8. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ nie je povinný poskytovať zákazníkovi akékoľvek služby vyplývajúce z tejto Zmluvy vo vzťahu k zariadeniu v prípade omeškania zákazníka s plnením peňažných záväzkov voči poskytovateľovi bez ohľadu na to, z akého právneho titulu tieto záväzky zákazníka voči poskytovateľovi vznikli. V prípade podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá by neposkytnutím služby mohla zákazníkovi vzniknúť. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa odstúpiť od tejto Zmluvy.
 9. Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona číslo 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v aktuálnom znení (na účely tohto bodu Zmluvy ďalej len „Zákon“) vystaviť zákazníkovi faktúru v elektronickej forme a túto mu doručiť formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu, ktorá je uvedená v záhlaví tejto Zmluvy alebo na e-mailovú adresu, ktorú zákazník poskytol poskytovateľovi za účelom vzájomnej komunikácie, na čo zákazník udeľuje poskytovateľovi svoj súhlas. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť vierohodnosť pôvodu, neporušenosť obsahu a čitateľnosť elektronickej faktúry jedným zo spôsobov v zmysle Zákona, pričom konkrétny spôsob zabezpečenia elektronickej faktúry jednostranne určí poskytovateľ, s čím zákazník súhlasí. Zmluvné strany sa dohodli, že doručenie elektronickej faktúry na e-mailovú adresu zákazníka sa považuje za vystavenie a zároveň doručenie dokladu o vyúčtovaní odmeny zákazníkovi alebo iných peňažných nárokov poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade pochybností sa elektronickej faktúra považuje za doručenie okamihom jej preukázateľného odoslania na e-mailovú adresu zákazníka. Ustanovením tohto bodu Zmluvy nie je dotknuté oprávnenie poskytovateľa vystavovať zákazníkovi faktúry v papierovej forme, ak poskytovateľ neurčí inak.

VII. OSTATNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa dohodli, že o poskytnutí služieb poskytovateľ vyhotoví samostatný servisný list.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že (i) za každý výjazd poskytovateľa na miesto, kde sa nachádza zariadenie, v prípade, ak zariadenie nemá také závady alebo nedostatky, na ktorých vykonanie je poskytovateľ povinný v zmysle Zmluvy a (ii) za každý výjazd poskytovateľa, v prípade, ak zákazník neposkytol súčinnosť za účelom poskytnutia služieb, poskytovateľ má nárok na úhradu paušálnych výdavkov s tým spojených (najmä cestovné a náhradu za stratu času) vo výške 68,- EUR bez DPH (ďalej len „paušálne výdavky“). Vzhľadom k tomu, že v prípadoch uvedených v tomto bode zákazník nepodpisuje servisný list, považuje sa nárok poskytovateľa na úhradu paušálnych výdavkov podľa tohto bodu za preukázaný podpisom servisného listu zamestnancom poskytovateľa alebo poskytovateľom poverenej osoby s uvedením skutočností podľa zarážky (i) alebo (ii) tohto bodu Zmluvy.
3. Výšku paušálnych výdavkov, uvedenú v predchádzajúcom bode tohto článku Zmluvy, je poskytovateľ oprávnený jednostranne zvýšiť s účinnosťou raz ročne, a to o mieru inflácie vyhlásenú Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci kalendárny rok, s čím zákazník udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas. Zvýšenie výšky paušálnych výdavkov v zmysle tohto ustanovenia bude účinné od 1. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude zákazníkovi doručené písomné oznámenie o zvýšení výšky paušálnych výdavkov zákazníkovi.
4. Prípadné neskoré poskytnutie služieb je zákazník povinný vyznačiť písomne na servisnom liste. Inak nie je oprávnený domáhať sa akýchkoľvek práv vyplývajúcich z oneskoreného poskytnutia služieb, a platí, že služby boli poskytnuté včas.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽIEB

1. Zákazník je povinný poskytnúť poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú pre odstránenie väd poskytnutých služieb. Zákazník je najmä povinný umožniť poskytovateľovi prístup k zariadeniu, zabezpečiť požadovaný priestor pre zabezpečenie odstránenia väd poskytnutých služieb, ďalej elektrický prúd, vodu, priestory na nevyhnutný čas odstránenia väd a pod..
2. Pokiaľ zákazník neposkytne súčinnosť a nebude možné vady odstrániť, zákazník zodpovedá za škody takto vzniknuté poskytovateľovi. V tomto prípade poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú zákazníkovi v dôsledku

„náhoda väd. Poskytovateľ splní svoju povinnosť odstrániť vady poskytovaných služieb momentom, keď odstránenie oznámi zákazníkovi a vyzve ho na podpísanie servisného listu. V prípade, ak zákazník neposkytne súčinnosť poskytovateľovi a vady nebude možné odstrániť, splní poskytovateľ svoju povinnosť odstrániť vady momentom, keď bude výzva na poskytnutie súčinnosti doručená zákazníkovi a zákazník súčinnosť neposkytne ani do 3 dní od jej doručenia. Po uplynutí uvedenej lehoty nie je poskytovateľ povinný vady odstrániť a rovnako nie je zákazník oprávnený domáhať sa náhrady nákladov na odstránenie väd, ktoré si dal zákazník odstrániť u inej osoby.

IX. DOBA TRVANIA ZMLUVY

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:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením jednej zo zmluvných strán zo zákonných dôvodov a z dôvodov uvedených v tejto Zmluve,
 - c) písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy a/alebo jednotlivej zmluvy uzatvorenej na základe tejto Zmluvy zo zákonných dôvodov a v prípade, ak
 - a) sa zákazník dostane do omeškania s úhradou svojich záväzkov, v zmysle článku VI. Zmluvy o viac ako 30 dní,
 - b) nedôjde k vykonaniu servisu zariadenia z dôvodov, za ktoré nezodpovedá poskytovateľ v termínoch vyplývajúcich z technickej dokumentácie súvisiacej so zariadením alebo z legislatívy týkajúcej sa zariadenia,
 - c) servis zariadenia a/alebo ďalšie služby poskytne tretia osoba, t.j. osoba odlišná od poskytovateľa,
 - d) zariadenie bolo pred plánovaným vykonaním výjazdu k zariadeniu zdemontované alebo uvedené do prevádzky na inom mieste bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa a inou osobou ako autorizovaným servisným technikom poskytovateľa, zapísaným v aktuálnom zozname servisných technikov v čase demontáže alebo uvedenia zariadenia do prevádzky na inom mieste,
 - e) si zákazník opakovane uplatní neoprávnenú reklamáciu.
4. Zákazník je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy a/alebo jednotlivej zmluvy uzatvorenej na základe tejto Zmluvy výlučne zo zákonných dôvodov a v prípade, ak:
 - a) ak dôjde k omeškaniu s vykonaním servisu zariadenia z dôvodov na strane poskytovateľa o viac ako 14 dní oproti plánu servisu, ktorý je uvedený v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a poskytovateľ servis zariadenia nevykoná ani na základe písomnej alebo emailovej výzvy zákazníka,
 - b) nedôjde k výjazdu poskytovateľa k zariadeniu na základe nahlásenia poruchy zariadenia zákazníkom z dôvodov na strane poskytovateľa ani do 48 hodín od riadneho nahlásenia poruchy zákazníkom.
5. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy a/alebo od jednotlivej zmluvy uzatvorenej na základe tejto Zmluvy odstúpiť nielen bez zbytočného odkladu, ale kedykoľvek po zistení skutočnosti, ktorá je dôvodom na odstúpenie.
6. Ukončením Zmluvy a/alebo jednotlivej zmluvy uzatvorenej na základe Zmluvy nie sú dotknuté ostatné právne vzťahy zabezpečujúce splnenie záväzkov zákazníka zo Zmluvy, nárok poskytovateľa na zaplatenie ceny za poskytnuté služby alebo za výjazd poskytovateľa v zmysle čl. VII bod 2 Zmluvy, vrátane príslušenstva, zmluvnej pokuty, náhrada škody, zabezpečenie pohľadávok poskytovateľa, voľba práva a voľba súdu.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany si výslovne dojednali, že za písomnú formu sa považuje so všetkými právnymi účinkami s tým spojenými aj e-mailová správa, zaslaná zmluvnými stranami spôsobom uvedeným v tejto Zmluve, ak nie je v Zmluve ustanovené inak.
2. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Osoba, podpisujúca Zmluvu za zákazníka poskytovateľovi vyhlasuje, že je oprávnená zákazníka bez obmedzenia zastupovať a konať v mene zákazníka a že pre platnosť tejto Zmluvy sa okrem jej podpisu nevyžaduje žiadny iný právny úkon ani splnenie inej skutočnosti. Zmluvné strany sa dohodli, že akýkoľvek úkon, vykonaný osobou zamestnanou u zákazníka, osobou vystupujúcou v mene zákazníka, osobou zdržiavajúcou sa v prevádzke alebo sídle zákazníka, sa považuje za úkon vykonaný osobou, ktorá je oprávnená bez obmedzenia konať v mene zákazníka a tohto bez obmedzenia zaväzovať, a to minimálne v rovnakom rozsahu aký je v Obchodnom zákonníku uvedený ako rozsah prokúry.
4. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany uvádzajú, že ustanovenia Zmluvy sa vzťahujú výhradne na zariadenia uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy, za podmienok podľa článku II. Zmluvy. V prípade, že počas trvania Zmluvy dôjde k zvýšeniu alebo zníženiu počtu zariadení, uvedených v prílohe č. 1 Zmluvy, zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť prílohu č. 1 Zmluvy novou prílohou podpísanou oboma zmluvnými stranami, v ktorej budú obsiahnuté zariadenia, na ktoré sa Zmluva vzťahuje, vrátane doplnených zariadení, resp. s vyňatím zariadení, na ktoré sa Zmluva ďalej nevzťahuje.
5. Čo sa týka doručovania, zmluvné strany sa záväzne dohodli na nasledovných pravidlách a podmienkach doručovania, ktoré medzi nimi so všetkými zmluvnými a zákonnými účinkami doručenia vždy platia: a) listiny sa zasielajú na adresu poskytovateľa a zákazníka, uvedenú v internetovom obchodnom, resp. inom registri, v ktorom je zmluvná strana v čase odoslania zásielky zapísaná; b) listina, adresovaná druhej zmluvnej strane, ktorá je doručovaná poštou, kuriérom alebo inou osobou, ktorá má povinnosť doručiť zásielku, sa považuje za doručenú uplynutím tretieho dňa od dňa odovzdania

- subjektu, obstarávajúcemu jej doručenie. Takto dohodnutá fikcia platí aj v prípadoch, keď: 1) sa adresát v mieste doručenia nezdržiava, 2) sa adresát o doručení (uložení) zásielky nedozvedel, 3) sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručená, neprevzatá alebo nedoručiteľná. Pokiaľ adresát prevezme zásielku skôr, ako by podľa tohto písmena mali nastať účinky fikcie doručenia, zásielka je doručená okamihom jej fyzického prevzatia adresátom; c) e-mailová správa sa považuje za doručenie zákazníkovi dňom od jej odoslania na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy alebo na e-mailovú adresu, prostredníctvom ktorej predtým zákazník s poskytovateľom komunikoval.
6. V prípade, ak za splnenia určitých kritérií poskytovateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníka (najmä osoby štatutárneho orgánu zákazníka alebo zákazníka, ktorý je fyzickou osobou), k spracúvaniu osobných údajov dochádza v súlade so zákonom číslo 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoOÚ“) a touto Zmluvou. Poskytovateľ sa na účely ZoOÚ považuje za prevádzkovateľa. Dotknutou osobou sa rozumie zákazník, resp. osoby konajúce za zákazníka.
 7. Právnym základom spracúvania osobných údajov je zabezpečenie plnenia z tejto Zmluvy podľa § 13 ods. 1. písm. b) ZoOÚ. Účelom spracúvania osobných údajov je plnenie práv a povinností zo Zmluvy. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutej osoby po dobu existencie Zmluvy a v prípade ukončenia Zmluvy po dobu určenú osobitnými predpismi (napr. predpisy o archivácii, účtovné predpisy).
 8. Prevádzkovateľ nezamýšľa prenos osobných údajov dotknutej osoby do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie. Prevádzkovateľ nevyužíva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. Prevádzkovateľ má určenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorej kontaktný e-mail je: dpo@viessmann.sk. 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 a právo kedykoľvek odvolať udelený súhlas so spracúvaním osobných údajov.
 9. Poskytnutie osobných údajov podľa tejto Zmluvy je zmluvnou požiadavkou.
 10. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytovať spracúvané osobné údaje tretej strane, ktorá prevádzkovateľa zastupuje alebo inak chráni práva a oprávnené záujmy prevádzkovateľa (napr. osoby oprávnené na vymáhanie a inkaso pohľadávok poskytovateľa a pod.) alebo sa s prevádzkovateľom podieľa na vytváraní, vývoji, realizácii alebo prevádzkovaní služieb, alebo sa podieľa na údržbe, prevádzke, vývoji systémov alebo technológií, prostredníctvom ktorých dochádza k poskytovaniu služieb prevádzkovateľom, vrátane spoločnosti Viessmann IT Service GmbH DE258558424 a tiež subjektom, ktorí spracúvajú prevádzkovateľovi účtovníctvo.
 11. 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 dorúčením 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 €, v sporoch v ktorých nemožno určiť hodnotu sporu, predstavuje poplatok za žalobu sumu 1.000€. Poplatok za námietku zaujatosti Rozhodcu a poplatok za námietku nedostatku právomoci Rozhodcu predstavuje sumu 500€. 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 nevyklučuje, 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.
 12. Zmluvné strany sú oprávnené postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretie osoby len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany. Postúpenie vykonané v rozpore s týmto ustanovením Zmluvy sa považuje za neplatné.
 13. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že podpisom Zmluvy a poskytovaním služieb podľa Zmluvy, poskytovateľ nepreberá záruku na zariadenia uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy.
 14. Zmluvné strany sa tiež dohodli na predĺžení premĺčacej doby každého práva poskytovateľa vyplývajúceho z tejto Zmluvy na dobu desiatich rokov od doby, keď táto premĺčacia doba vo vzťahu ku každému takémuto právu začne plynúť.
 15. 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.
 16. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

Zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu. Každý rovnopis má platnosť náulu. Zmluva bola spísaná v slovenskom jazyku, spravuje sa ustanoveniami Obchodného zákonníka a slovenských právnych predpisov, bez použitia kolíznych noriem.

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.

Prílohy:

1. Zoznam zariadení
2. Prehľadný plán údržby (xls tabulka)

Za poskytovateľa:

V , dňa

Za zákazníka:

V , dňa