

INFORMÁCIE PRE ZÁKAZNÍKA

Spoločnosť **Viessmann, s.r.o.**, IČO: 31 388 841, so sídlom Ivanská cesta 30/A, 821 04 Bratislava (ďalej aj ako „Viessmann“) poskytuje svojim zákazníkom na základe zmluvy uzatvorenej so zákazníkom - fyzickou osobou, spotrebiteľom (ďalej len „zákazník“), a to na základe písomnej alebo elektronickej objednávky zákazníka (ďalej len „zmluva“), služby, najmä uvedenie zariadenia do prevádzky, ďalej servisné prehliadky a údržbu, opravu a technické poradenstvo k existujúcim zariadeniam, vrátane iných služieb (ďalej len „služby“). Zmluva medzi spoločnosťou Viessmann a zákazníkom sa považuje za uzatvorenú medzi stranami momentom potvrdenia písomnej alebo elektronickej objednávky zákazníka zo strany spoločnosti Viessmann.

Cena za poskytnutie služieb vybraných zákazníkom na základe zmluvy (ďalej len „Cena služieb“) sa určí podľa cenníka spoločnosti Viessmann, aktuálneho v čase poskytnutia služby/služieb spoločnosťou Viessmann zákazníkovi (ďalej len „Cenník“), ktorý je zverejnený na internetovej stránke <https://www.viessmann.sk/sk/servis-a-podpora/vyziadanie-pracovnika-servisu.html>. K Cene služieb je spoločnosť Viessmann oprávnená, a to v prípade výjazdu servisného technika do miesta, kde sa zariadenie zákazníka nachádza, pripočítať ceny za iné ponúkané služby, najmä za každú vykonanú pracovnú hodinu technika, cestovné náklady a pod. (ďalej len „Cena za iné služby“) ako aj cenu náhradných dielov dodaných spoločnosťou Viessmann zákazníkovi (ďalej len „náhradné diely“), ktoré si zákazník od spoločnosti Viessmann objedná, a to podľa cenníka spoločnosti Viessmann, aktuálneho v čase dodania náhradných dielov zákazníkovi spoločnosťou Viessmann (ďalej len „Cena tovaru“), zverejneného na: www.viessmann.com/etapp/search/sk/7900. Cena služieb, Cena za iné služby a Cena tovaru (ďalej spolu aj ako „ceny“). Ceny sú pre zákazníkov, ktorí majú so spoločnosťou Viessmann uzavretú servisnú zmluvu, určené servisnou zmluvou. Ceny sú splatné v lehote 14 dní odo dňa poskytnutia služby a/alebo dodania náhradných dielov zákazníkovi od spoločnosti Viessmann.

Služby a/alebo dodanie náhradných dielov spojených s poskytnutím služieb na základe zmluvy sa spoločnosť Viessmann zaväzuje zabezpečiť pre zákazníka v lehote, ktorú navrhne spoločnosť Viessmann a zákazník ju spoločnosti Viessmann písomne alebo e-mailom odsúhlasí. Následne spoločnosť Viessmann zabezpečí výjazd servisného technika k zákazníkovi (ďalej len „Výjazd technika“), ktorý posúdi technický stav zariadenia pred poskytnutím služby a/alebo dodaním náhradných dielov spoločnosťou Viessmann zákazníkovi. Služby a dodanie náhradných dielov poskytuje spoločnosť Viessmann zákazníkovi v pracovných dňoch a počas prevádzkovej doby spoločnosti Viessmann v čase od 8:00 hod. do 16:30 hod. V prípade, ak zákazník požiada spoločnosť Viessmann o poskytnutie služieb a/alebo dodanie náhradných dielov mimo prevádzkovej doby alebo mimo pracovných dní spoločnosti Viessmann, napr. počas dní pracovného pokoja (víkendov a sviatkov), je spoločnosť Viessmann oprávnená požadovať od zákazníka poplatok za poskytnutie služieb mimo pracovných dní alebo mimo pracovnej doby. Spoločnosť Viessmann negarantuje zákazníkovi odstránenie väd a nedostatkov zariadenia, najmä ak spoločnosť Viessmann nedisponuje personálnym alebo technickým vybavením, prípadne náhradnými dielmi v deň Výjazdu technika na odstránenie zistených väd a iných nedostatkov v/na zariadení v mieste kde sa zariadenie zákazníka nachádza, ako ani v prípade, ak nastanú okolnosti vyššej moci, alebo nebude poskytnutá potrebná súčinnosť zo strany zákazníka spojená s poskytnutím služieb a/alebo dodaním náhradných dielov spoločnosťou Viessmann zákazníkovi.

Spoločnosť Viessmann poskytuje svojim zákazníkom záruku na poskytnuté služby v trvaní troch mesiacov a na dodané náhradné diely záruku v trvaní 24 mesiacov. Podrobnosti o zodpovednosti spoločnosti Viessmann za vady služieb a vady náhradných dielov (tovaru) upravuje § 622 a § 623 a 652 a nasl. ustanovení Občianskeho zákonníka. Bližšie podmienky poskytovania záruky na náhradné diely spoločnosti Viessmann môžu byť upravené v záručnom liste. Reklamáciu služieb alebo náhradných dielov dodaných spoločnosťou Viessmann, je zákazník oprávnený uplatniť priamo u spoločnosti Viessmann, a to na kontaktné údaje spoločnosti Viessmann uvedené v záhlaví tejto listiny. Reklamáciu zákazníka vybaví spoločnosť Viessmann ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníka u spoločnosti Viessmann.

Ako zákazník ste rovnako oprávnený od zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu, a to v lehote 14 dní odo dňa jej uzatvorenia medzi zmluvnými stranami. Odstúpenie od zmluvy môžete vykonať aj prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je zverejnený na internetovej stránke <https://www.viessmann.sk/sk/servis-a-podpora/vyziadanie-pracovnika-servisu.html> ďalej len „formulár na odstúpenie“). Odstúpenie od zmluvy prosím zasielajte na adresu spoločnosti Viessmann alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu servis@viessmann.sk. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak odstúpenie od zmluvy, resp. formulár na odstúpenie zašlete spoločnosti Viessmann najneskôr v posledný deň štrnásťdňovej lehoty na odstúpenie.

V prípade, ak ste spoločnosti Viessmann v lehote na odstúpenie od zmluvy uhradili platby súvisiace so zmluvou, tieto Vám spoločnosť Viessmann vráti najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, a to spôsobom, akým ste tieto platby spoločnosti Viessmann uhradili. Prijaté platby Vám nie je spoločnosť Viessmann povinná vrátiť v plnej výške, ak Vám boli v štrnásťdňovej lehote na odstúpenie od zmluvy poskytnuté služby s Vaším predchádzajúcim výslovným súhlasom. Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť spoločnosti Viessmann cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

V takom prípade vzniká spoločnosti Viessmann nárok na zaplatenie ceny za skutočne poskytnuté služby, ktorú je spoločnosť Viessmann oprávnená započítať s prijatou platbou od zákazníka. V prípade kladného rozdielu medzi sumou prijatej platby a cien vyplývajúcich zo zmluvy, Vám tento bude bezodkladne vrátený. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená, cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia. Spoločnosť Viessmann nie je povinná uhradiť Vám dodatočné náklady, ak ste si výslovne zvolili iný spôsob doručenia tovaru (najmä náhradných dielov), ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný spoločnosťou Viessmann. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré ste si zvolili, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný spoločnosťou Viessmann.

V prípade, že Vám bol v štrnásťdňovej lehote na odstúpenie od zmluvy dodaný tovar (napr. náhradné diely), ktorý do momentu odstúpenia od zmluvy nebol spoločnosťou Viessmann využitý na montáž, opravu alebo údržbu Vášho zariadenia, tento ste povinný po odstúpení od zmluvy vrátiť spoločnosti Viessmann, a to najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Ak ste už za tovar zaplatili, platba za tento tovar Vám bude vrátená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr. Náklady na vrátenie tovaru spoločnosti Viessmann znáša zákazník. V prípade, že dodaný tovar bol v štrnásťdňovej lehote na odstúpenie od zmluvy využitý spoločnosťou Viessmann na montáž, opravu alebo údržbu Vášho zariadenia, alebo ste tento spoločnosti Viessmann v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy nevrátil, má spoločnosť Viessmann nárok na zaplatenie ceny za každý takýto tovar spoločnosťou Viessmann od zákazníka.

Pri vrátení tovaru zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Zákazník nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu v lehote 14 dní v prípadoch uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, a to: (i) ak bola zákazníkovi služba úplne poskytnutá, alebo sa s jej poskytovaním začalo s výslovným súhlasom zákazníka, pričom zákazník bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu zákazník stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ďalej (ii) ak ide o predaj náhradných dielov, ktoré boli vyrobené osobitne pre zákazníka (iii) ak ide o predaj náhradných dielov uzavretých v ochrannom obale, ktoré nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia a ktorých

ochranný obal bol po dodaní náhradných dielov porušený (iv) ak ide o náhradné diely alebo iný tovar, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom alebo náhradnými dielami (v) ak ide o vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré zákazník výslovne požiadal spoločnosť Viessmann - to neplatí pre zmluvy o službách alebo zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných pre vykonanie opravy alebo údržby zariadenia, ak tieto boli uzavreté počas návštevy zákazníka a zákazník si tieto služby alebo tovar vopred neobjednal.

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t.j. do momentu splnenia všetkých povinností zmluvných strán vyplývajúcich zo zmluvy.

Zákazník môže svoje podnety a sťažnosti vo vzťahu k zmluve uplatniť na príslušnom inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie, za podmienok bližšie uvedených na: www.soi.sk. V prípade nespokojnosti zákazníka so spôsobom vybavenia reklamácie alebo v prípade, ak sa zákazník domnieva, že spoločnosť Viessmann porušila jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na spoločnosť Viessmann so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť Viessmann na žiadosť zákazníka neodpovie ani do 30 dní od jej odoslania alebo odpovie zákazníkovi zamietavo, má zákazník v súlade so zákonom číslo 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Podmienky a spôsob podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu podrobne upravuje uvedený zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Podrobnejšie informácie sú dostupné na nasledovnom odkaze: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>.

V prípade akýchkoľvek otázok, najmä týkajúcich sa služieb, Vám tieto radi zodpovieme prostredníctvom e-mailu: servis@viessmann.sk alebo v pracovné dni v čase od 08.00 hod. do 16.30 hod. na telefónnom čísle: (02) 32 23 03 00.

Táto informácia platí pre zákazníkov spoločnosti Viessmann, ktorí sú fyzickými osobami – spotrebiteľmi a s ktorými spoločnosť Viessmann uzatvorí zmluvu na základe písomnej alebo elektronickej objednávky zákazníka, potvrdenej spoločnosťou Viessmann. Formulár na vyplnenie elektronickej objednávky sa nachádza na internetovej stránke <https://www.viessmann.sk/sk/servis-a-podpora/vyziadanie-pracovnika-servisu.html>.

Viessmann, s.r.o.

Ing. Miroslav Janda, konateľ