

## 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 s DPH 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 [www.viessmann.sk](http://www.viessmann.sk), pod odkazom: *služby/vyžiadanie pracovníka servisu*. K Cene služieb je spoločnosť Viessmann oprávnená, a to v prípade výjazdu servisného technika do miesta, kde sa zariadenie zákazníka nachádza, pripočítavať ceny s DPH za iné ponúkané služby, najmä za každú vykonanú pracovnú hodinu technika, cestovné náklady a pod. (ďalej len „Cena za iné služby“) ako aj cenu s DPH 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](http://www.viessmann.com/etapp/search/sk/7900), cena náhradných dielov je v cenníku definovaná bez DPH. Cena služieb, Cena za iné služby a Cena tovaru (ďalej spolu aj ako „ceny“). 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 požiadala 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 vyba-

vením, 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 neposkytnutia potrebnej súčinnosti zákazníka spojenej 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 dodaných náhradných dielov, 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 [www.viessmann.sk](http://www.viessmann.sk), pod odkazom: *služby/vyžiadanie pracovníka servisu* (ďalej len „formulár na odstúpenie“). Odstúpenie od zmluvy prosím zasielajte na adresu spoločnosti Viessmann alebo prostredníctvom e-mailu na ktorúkoľvek e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví tejto listiny. 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. 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.

V prípade, že Vám boli v štrnásťdňovej lehote na odstúpenie od zmluvy dodané náhradné diely, ktoré do momentu odstúpenia od zmluvy neboli spoločnosťou Viessmann využité na opravu alebo údržbu Vášho zariadenia, tieto ste povinný po odstúpení od zmluvy vrátiť spoločnosti Viessmann, a to najneskôr v lehote 14 dní

odo dňa odstúpenia od zmluvy. Náklady na vrátenie náhradných dielov k zariadeniu spoločnosti Viessmann znáša zákazník. V prípade, že dodané náhradné diely boli v štrnásťdňovej lehote na odstúpenie od zmluvy využité spoločnosťou Viessmann na opravu alebo údržbu Vášho zariadenia, alebo ste tieto spoločnosťou Viessmann v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy nevrátili, má spoločnosť Viessmann nárok na zaplatenie ceny za každý takýto tovar spoločnosťou Viessmann od zákazníka.

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 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, 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 dielmi (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](http://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.

V prípade akýchkoľvek otázok, najmä týkajúcich sa služieb, Vám tieto radi zodpovieme prostredníctvom e-mailu: [servis@viessmann.sk](mailto:servis@viessmann.sk) alebo v pracovné dni v čase od 08.00 hod. do 16.30 hod. na telefónnom čísle: (02) 32 23 01 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 [www.viessmann.sk](http://www.viessmann.sk), pod odkazom: *služby/vyžiadanie pracovníka servisu*.

**Viessmann, s.r.o.**

Ing. Miroslav Janda, konateľ