

## Obchodné podmienky poskytovania Služby Bezstarosti spoločnosti ZSE Energia, a.s.

### Článok I. – Predmet úpravy

- 1.1. Tieto Obchodné podmienky poskytovania Služby Bezstarosti spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**OP Služby Bezstarosti**“) podrobne upravujú vzájomné vzťahy medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, web: www.zse.sk, tel. číslo: 0850 111 555, e-mail: kontakt@zse.sk (ďalej len „**ZSE**“) a každým Zákazníkom, s ktorým sa ZSE dohodla na poskytovaní Služby Bezstarosti (ďalej len „**Zákazník**“). Spoločný názov pre ZSE a Zákazníka je „**Zmluvné strany**“ a jednotlivú „**Zmluvná strana**“.
- 1.2. Tieto OP Služby Bezstarosti tvoria súčasť každého zmluvného vzťahu medzi Zákazníkom a ZSE, obsahom ktorého je dohoda Zmluvných strán na poskytovaní Služby Bezstarosti podľa jej definície uvedenej v čl. III. týchto OP Služby Bezstarosti (ďalej len „**Dohoda**“). K uzatvoreniu Dohody môže prísť aj na základe objednávky poskytovania Služby Bezstarosti zo strany Zákazníka akceptovanej zo strany ZSE, ktorá môže byť samostatná alebo súčasťou iného zmluvného dokumentu (napr. Zmluvy).
- 1.3. Tieto OP Služby Bezstarosti spolu s Dohodou vymedzujú obsah práv a povinností ZSE a Zákazníka pri poskytovaní Služby Bezstarosti.

### Článok II. – Výklad pojmov

- 2.1. Pre účely týchto OP Služby Bezstarosti a Dohody platí nasledujúci výklad pojmov:
  - „**Cena Služby**“ – znamená cenu za poskytovanie Služby Bezstarosti určenú podľa čl. VIII. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Cenník**“ – znamená platný Cenník služieb Dodávateľa – Zariadenia pre domácnosť za poskytovanie Služby Bezstarosti spoločnosti ZSE Energia, a.s., zverejnený na webovom sídle ZSE (www.zse.sk) a dostupný na ktoromkoľvek ZSE Centre.
  - „**Nekrytá porucha**“ – má význam priradený v čl. IV. bod 4.15. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Občiansky zákonník**“ – znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
  - „**Pisomnosť**“ – znamená akúkoľvek požiadavku, výzvu, oznámenie alebo inú listinu, ktorá sa má predložiť v súvislosti s Dohodou alebo Službou Bezstarosti.
  - „**Pravidelný servis**“ – má význam priradený v čl. V. bod 5.1. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Predĺžená záruka**“ – má význam priradený v čl. IV. bod 4.1. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Prolongované obdobie**“ – má význam priradený v čl. VII. bod 7.1. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Služba Bezstarosti**“ – má význam priradený v čl. III. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Štandardná záruka**“ – znamená štandardnú záruku (bez akýchkoľvek nadštandardných záruk) poskytovanú na Zariadenie podľa Zmluvy.
  - „**Vada**“ – má význam priradený v čl. IV. bod 4.8. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Základné obdobie**“ – má význam priradený v čl. VII. bod 7.1. týchto OP Služby Bezstarosti.
  - „**Zákon č. 102/2014 Z. z.**“ – znamená zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
  - „**Zariadenie**“ – znamená akýkoľvek tovar, výrobok alebo zariadenie, pre ktoré je podľa týchto OP Služby Bezstarosti možné uzatvoriť Dohodu o Službe Bezstarosti, a pre ktoré sa na základe Dohody medzi ZSE a Zákazníkom Služba Bezstarosti dojednáva.
  - „**Zmluva**“ – znamená zmluvu uzatvorenú medzi ZSE a Zákazníkom, ktorej predmetom je poskytovanie Zariadenia Zákazníkom od ZSE.
  - „**ZSE Centrum**“ – znamená predajné miesto (prevádzkové priestory ZSE). Zoznam ZSE Centier spolu s ich prevádzkovou dobou je zverejnený na webovom sídle ZSE (www.zse.sk).
- 2.2. Pojmy a terminológia používané v týchto OP Služby Bezstarosti a neuvedené v predchádzajúcom bode 2.1. sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v Dohode.

### Článok III. – Služba Bezstarosti

- 3.1. Službou Bezstarosti sa rozumie služba poskytovaná Zákazníkovi zo strany ZSE, ktorá v sebe kombinuje Predĺženú záruku a Pravidelný servis.
- 3.2. Podmienkou poskytnutia Služby Bezstarosti je:
  - 3.2.1. zakúpenie Zariadenia od ZSE a
  - 3.2.2. uzatvorenie Dohody o poskytnutí Služby Bezstarosti k zakúpenému Zariadeniu, a to najneskôr do 2 mesiacov odo dňa zakúpenia Zariadenia.
- 3.3. Službou Bezstarosti Zákazník podľa podmienok uvedených v týchto OP Služby Bezstarosti a Dohode získava na dobu trvania Služby Bezstarosti kompletnú starostlivosť o zakúpené Zariadenie, spočívajúcu najmä v bezodplatnom odstraňovaní Vád Zariadenia (v rámci Predĺženej záruky) a v evidencii a vykonávaní pravidelných profylaktických servisov Zariadenia (v rámci Pravidelného servisu).
- 3.4. Za poskytnutie Služby Bezstarosti sa Zákazník zaväzuje uhrádzať ZSE Cenu Služby vo výške a za podmienok uvedených v čl. VIII. týchto OP Služby Bezstarosti.
- 3.5. Zariadenia, pre ktoré možno uzatvoriť Dohodu o Službe Bezstarosti sú nasledujúce:
  - 3.5.1. Klimatizácie:
    - a) ZSE Klima Bezstarosti
    - b) ZSE Klima Štandard
    - c) ZSE Klima Komfort
    - d) ZSE Klima Premium
    - e) ZSE Klima Multisplit
    - f) ZSE Klima Daikin
    - g) ZSE Klima Samsung
  - 3.5.2. Fotovoltaika:
    - a) ZSE Fotovolt Bezstarosti
    - b) ZSE Fotovolt Štandard s Virtuálnou batériou
    - c) ZSE Fotovolt Batéria
- 4.1. Predĺženou zárukou sa rozumie zabezpečenie odborného posúdenia všetkých porúch Zariadenia a odstraňovania Vád Zariadenia (s výnimkou Nekrytých porúch), ktoré ZSE poskytuje Zákazníkovi za podmienok stanovených týmito OP Služby Bezstarosti a Dohodou, ktoré sa Zmluvné strany zaväzujú dodržiavať.
- 4.2. ZSE sa v rámci Predĺženej záruky zaväzuje:
  - 4.2.1. zabezpečiť vykonanie odborného posúdenia každej poruchy Zariadenia vzniknutej po uplynutí trvania Štandardnej záruky, ktorú Zákazník oznámi ZSE počas Doby trvania Služby Bezstarosti a
  - 4.2.2. pokiaľ je takto oznámená porucha Vadou Zariadenia, zabezpečiť odstránenie Vady Zariadenia opravou alebo výmenou Zariadenia podľa podmienok ďalej uvedených v týchto OP Služby Bezstarosti.
- 4.3. Každú poruchu Zariadenia (s výnimkou Nekrytej poruchy), ktorú má Zákazník záujem riešiť v rámci Predĺženej záruky, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť ZSE. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety je Zákazník oprávnený vykonať rovnakým spôsobom, aký si Zmluvné strany dohodli pre podávanie reklamácie v Zmluve. V rámci takéhoto oznámenia musia byť ZSE oznámené minimálne nasledujúce informácie:
  - 4.3.1. Meno a priezvisko Zákazníka,
  - 4.3.2. Adresa miesta inštalácie Zariadenia,
  - 4.3.3. Telefonický, e-mailový kontakt na Zákazníka,
  - 4.3.4. Názov zostavy Zariadenia,
  - 4.3.5. Model vonkajšej a vnútornej jednotky (v prípade klimatizačného Zariadenia, údaj uvedený v Preberacom protokole).
  - 4.3.6. Popis poruchy na Zariadení.
- 4.4. ZSE je povinná bez zbytočného odkladu (najneskôr však do 14 dní) zabezpečiť prehliadku Zariadenia a odborné posúdenie oznámenej poruchy Zariadenia, a to v termíne, ktorý si za týmto účelom Zmluvné strany dohodnú.
- 4.5. Zákazník je povinný ZSE sprístupniť Zariadenie v dohodnutom termíne. Každú nemožnosť sprístupnenia Zariadenia v dohodnutom termíne je Zákazník povinný oznámiť ZSE minimálne 24 hodín vopred. Ak si Zákazník svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety nespĺní, ZSE je oprávnená účtovať Zákazníkovi náklady na výjazd spojený s márnym pokusom o vykonanie prehliadky Zariadenia.
- 4.6. ZSE vykoná pri prehliadke Zariadenia odborné posúdenie oznámenej poruchy Zariadenia a následne informuje Zákazníka, či ide o Vadu a či je Vada odstrániteľná. Vada nie je odstrániteľná (teda ide o neodstrániteľnú Vadu), ak Vadu nie je možné odstrániť opravou Zariadenia alebo ak by podľa výlučného posúdenia ZSE bola oprava neekonomická.
- 4.7. Ak je porucha Zariadenia (s výnimkou Nekrytej poruchy) Vadou, ktorá je:

- 4.7.1. odstrániteľná, ZSE na svoje náklady zabezpečí opravu Zariadenia, alebo
- 4.7.2. neodstrániteľná, ZSE na svoje náklady zabezpečí výmenu Zariadenia.
- 4.8. Vadou sa rozumie taká čiastočná alebo úplná strata funkčných vlastností Zariadenia, pri ktorej sú kumulatívne splnené všetky tieto skutočnosti:
- 4.8.1. vzťahovala by sa na ňu Štandardná záruka, pokiaľ by sa Vada vyskytla počas trvania Štandardnej záruky,
- 4.8.2. vyskytla sa na Zariadení počas Doby trvania Služby Bezstarosti,
- 4.8.3. bola oznámená ZSE počas Doby trvania Služby Bezstarosti a
- 4.8.4. nie je Nekrytou poruchou.
- 4.9. Zmluvné strany o spôsobe odstránenia Vady Zariadenia podľa bodu 4.7. spíšu písomný protokol. Aj napriek podpisu protokolu je ZSE oprávnená kedykoľvek rozhodnúť o výmene Zariadenia, miesto jeho opravy.
- 4.10. ZSE vykoná opravu Zariadenia podľa bodu 4.7.1. bezprostredne po vykonaní prehliadky Zariadenia a ak to nie je možné, oznámi Zákazníkovi ďalší postup týkajúci sa priebehu opravy, ako aj predpokladanú dobu jej trvania. Doba trvania opravy by spravidla nemala presiahnuť 30 dní. Pokiaľ by v priebehu realizácie opravy Zariadenia došlo k zisteniu, že oprava si vyžiada dlhší čas, ZSE je oprávnená dobu trvania opravy predĺžiť o nevyhnutý čas.
- 4.11. Zákazník berie na vedomie, že výmenu Zariadenia podľa bodu 4.7.2. je možné vykonať bezprostredne po vykonaní prehliadky Zariadenia len vo výnimočných prípadoch. ZSE oznámi Zákazníkovi postup týkajúci sa priebehu výmeny Zariadenia, ako aj predpokladanú dobu jej trvania. Doba trvania výmeny Zariadenia je závislá od skladovej dostupnosti náhradného Zariadenia a termínov jeho dodania. Pokiaľ by výmena Zariadenia vyžadovala dlhší čas, ZSE je oprávnená Zákazníkovi už oznámenú dobu trvania opravy predĺžiť o nevyhnutý čas.
- 4.12. Za účelom vykonania výmeny Zariadenia podľa bodu 4.7.2. je Zákazník povinný ZSE sprístupniť miesto výmeny Zariadenia v dohodnutom termíne. Každú nemožnosť sprístupnenia miesta výmeny Zariadenia v dohodnutom termíne je Zákazník povinný ZSE oznámiť minimálne 24 hodín vopred. Ak si Zákazník svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety nesplní, ZSE je oprávnená účtovať Zákazníkovi náklady na výjazd spojený s márnym pokusom o výmenu Zariadenia.
- 4.13. Po odstránení Vady Zariadenia je ZSE povinná umožniť Zákazníkovi oboznámiť sa so stavom Zariadenia. O odstránení Vád Zariadenia Zmluvné strany spíšu písomný protokol.
- 4.14. Ak porucha Zariadenia je Nekrytou poruchou alebo nie je Vadou, Zákazník nemá nárok na jej bezodplatné odstránenie a je na vylučnom rozhodnutí Zákazníka, či si opravu Zariadenia zabezpečí prostredníctvom ZSE alebo tretej osoby. Ak sa ZSE a Zákazník dohodnú na oprave Zariadenia, Zákazník je povinný cenu opravy ZSE v plnej výške uhradiť.
- 4.15. Nekrytou poruchou sa rozumie ktorákoľvek z nasledovných porúch:
- 4.15.1. porucha predstavujúca bežné opotrebenie Zariadenia v dôsledku jeho užívania bez straty jeho funkčnosti,
- 4.15.2. porucha, ktorá nepredstavuje zhoršenie funkčných vlastností Zariadenia, ani nebráni alebo neobmedzuje v jeho bežnom používaní,
- 4.15.3. porucha, ktorá bola zapríčinená Zákazníkom alebo tretou osobou úmyselne alebo v dôsledku nedbanlivosti,
- 4.15.4. porucha, ktorá vznikla v dôsledku nesprávneho používania, údržby alebo opravy Zákazníkom alebo tretou osobou,
- 4.15.5. porucha, ktorá vznikla v dôsledku inej udalosti, ktorú ZSE ani výrobca Zariadenia nemohol ovplyvniť (napr. poškodenie tretou osobou, živlom, prepätím alebo použitím nesprávneho zdroja napätia, výpadkom dodávky elektrickej energie, chemickými látkami, fyzikálnymi javmi, pôsobením radiácie alebo v dôsledku skutočnosti predstavujúcej vyššiu moc) alebo
- 4.15.6. porucha častí, ktorých opotrebovateľnosť je bežnou vlastnosťou, vrátane, ale nielen, filtre, spojky, elektródy, ochranné anódy, UV sondy, olej alebo iný spotrebný tovar.
- 4.16. Podmienkou trvania Predĺženej záruky je vykonávanie Pravidelného servisu. Ak Zákazník neumožní ZSE vykonať alebo zavini nevykonanie Pravidelného servisu Zariadenia podľa čl. V. týchto OP Služby Bezstarosti, Zákazník bez akejkoľvek náhrady stráca nárok na bezodplatné odstraňovanie Vád Zariadenia v rámci Predĺženej záruky.
- 5.2.1. evidovať a notifikovať Zákazníka o potrebe vykonania pravidelného profylaktického servisu Zariadenia a
- 5.2.2. zabezpečiť vykonávanie pravidelného profylaktického servisu Zariadenia spôsobom a v rozsahu stanovenom v týchto OP Služby Bezstarosti a v Dohode.
- 5.3. Profylaktickým servisom Zariadenia sa rozumie preventívny servis Zariadenia spočívajúci v nasledujúcich činnostiach:
- 5.3.1. Pre klimatizácie:
- vizuálna obhliadka vonkajšej a vnútornej jednotky/jednotiek,
  - čistenie filtra vnútornej jednotky Zariadenia,
  - čistenie výmenníka vonkajšej jednotky Zariadenia,
  - vizuálna kontrola elektrických častí Zariadenia,
  - kontrola správnej funkcie Zariadenia ako celku,
  - kontrola kotvenia a tesnosti spojov Zariadenia a
  - diagnostika prípadných porúch Zariadenia.
- 5.3.2. Pre fotovoltaiku:
- vizuálna obhliadka Zariadenia,
  - čistenie fotovoltaických panelov,
  - kontrola kotvenia a nosnej konštrukcie,
  - kontrola zapojenia elektrických častí Zariadenia,
  - kontrola komunikačného modulu Zariadenia,
  - kontrola správnej funkcie Zariadenia ako celku a
  - diagnostika prípadných porúch Zariadenia.
- 5.4. Periodicita vykonávania profylaktického servisu Zariadenia je raz ročne, pričom ZSE vykoná prvý profylaktický servis Zariadenia po uplynutí prvého roku jeho prevádzky a následne každý rok v termínoch, ktoré si Zmluvné strany spoločne dohodnú, a to spravidla v období od 1. októbra - 28. februára (pre klimatizácie aj fotovoltaiku).
- 5.5. O potrebe vykonania profylaktického servisu Zariadenia bude Zákazník notifikovaný. ZSE oznámi Zákazníkovi možné termíny na vykonanie profylaktického servisu minimálne 14 dní vopred.
- 5.6. Za účelom vykonania profylaktického servisu Zariadenia je Zákazník povinný ZSE sprístupniť Zariadenie v dohodnutom termíne. Každú nemožnosť sprístupnenia Zariadenia v dohodnutom termíne je Zákazník povinný oznámiť ZSE minimálne 24 hodín vopred. Ak si Zákazník svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety nesplní, ZSE je oprávnená účtovať Zákazníkovi náklady na výjazd spojený s márnym pokusom o vykonanie profylaktického servisu Zariadenia.
- 5.7. Zmluvné strany o vykonaní profylaktického servisu Zariadenia spíšu písomný protokol.

#### Článok VI.- Ostatné dojednania

- 6.1. ZSE je oprávnená zabezpečiť vykonávanie služieb a činností v rámci Služby Bezstarosti aj prostredníctvom odborne spôsobilých tretích osôb, čím však nie je dotknutá zodpovednosť ZSE za takto vykonané služby alebo činnosti.
- 6.2. ZSE je povinná zabezpečiť dodržiavanie všetkých záväzných technických noriem a postupov, ktoré sa pre služby a činnosti v rámci Služby Bezstarosti vyžadujú.
- 6.3. Zákazník je povinný poskytovať ZSE resp. ňou na to určenej osobe, všetku požadovanú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné vykonanie služieb a činností v rámci Služby Bezstarosti. Ak Zákazník súčinnosť podľa predchádzajúcej vety neposkytne alebo sa omešká s jej poskytnutím, ZSE nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov a povinností v zmysle týchto OP Služby Bezstarosti a Dohody, a to počas takej doby, o ktorú je Zákazník v omeškaní.
- 6.4. Zákazník nesmie Zariadenie, na ktorom zistil poruchu ďalej používať, a to až do odstránenia Vady alebo do oznámenia, že Zariadenie je bez Vád a je možné ho bezpečne používať. Akékoľvek používanie Zariadenia v rozpore s predchádzajúcou vetou je na vlastnú zodpovednosť Zákazníka a zodpovedá za škodu tým spôsobenú.

#### Článok VII.- Doba trvania Služby Bezstarosti

- 7.1. Doba trvania Služby Bezstarosti začína plynúť od momentu dodania (protokolárneho odovzdania) Zariadenia Zákazníkovi, pre ktoré sa Služba Bezstarosti dojednáva. Služba Bezstarosti sa dojednáva na dobu určitú (4 roky alebo 6 rokov v prípade klimatizácie a 6 rokov v prípade fotovoltaiky), a to v závislosti od dĺžky jej trvania, ktorú si Zmluvné strany uviedli v Dohode (táto počiatočná Doba trvania Služby Bezstarosti sa v týchto OP Služby Bezstarosti nazýva aj ako „Základné obdobie“). Doba trvania Služby Bezstarosti podľa predchádzajúcej vety sa automaticky predlžuje o 12 kalendárnych mesiacov, a to aj

#### Článok V.- Pravidelný servis

- 5.1. Pravidelným servisom sa rozumie zabezpečenie vykonávania pravidelného profylaktického servisu Zariadenia za podmienok stanovených týmito OP Služby Bezstarosti a Dohodou, ktoré sa Zmluvné strany zaväzujú dodržiavať.
- 5.2. ZSE sa v rámci Pravidelného servisu zaväzuje:

- opakovane, ak žiadna zo Zmluvných strán najneskôr 1 kalendárny mesiac pred uplynutím Doby trvania Služby Bezstarosti (resp. každého jej predĺženia podľa tohto bodu OP Služby Bezstarosti), neoznámia druhej Zmluvnej strane, že s predĺžením Doby trvania Služby Bezstarosti nesúhlasí. Každá takto predĺžená Doba trvania Služby Bezstarosti sa v tých OP Služby Bezstarosti nazýva aj ako „Prolongované obdobie“.
72. K ukončeniu Dohody, a tým aj k ukončeniu poskytovania Služby Bezstarosti, môže prísť:
- 72.1. písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - 72.2. odstúpením od Dohody podľa zákonných alebo nižšie uvedených zmluvných podmienok alebo
  - 72.3. uplynutím Doby trvania Služby Bezstarosti na základe oznámenia podľa bodu 7.8. tohto článku OP Služby Bezstarosti.
73. Zákazník je oprávnený od Dohody odstúpiť v prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností ZSE podľa Dohody a týchto OP Služby Bezstarosti, ak ZSE neodstráni takéto porušenie ani v lehote 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Zákazníka na dodatočné odstránenie takéhoto porušenia ZSE.
74. Ak je Dohoda uzatváraná na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov ZSE, Zákazník je oprávnený od Dohody odstúpiť aj za podmienok uvedených v § 7 Zákona č. 102/2014 Z. z., o čom bol Zákazník pred uzatvorením Dohody poučený. Formulár na odstúpenie od Dohody z tohto dôvodu tvorí prílohu č.1 týchto OP Služby Bezstarosti.
75. ZSE je oprávnená od Dohody odstúpiť z dôvodu:
- 75.1. omeškania Zákazníka s úhradou Ceny Služby najmenej 14 dní po lehote jej splatnosti, alebo
  - 75.2. porušenia ktorejkoľvek z povinností Zákazníka podľa Dohody a týchto OP Služby Bezstarosti, ak Zákazník neodstráni takéto porušenie ani v lehote určenej v písomnej výzve ZSE na dodatočné odstránenie takéhoto porušenia.
76. Zmluvné strany sa v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov výslovne dohodli, že odstúpením od Dohody sa Dohoda nezrušuje od začiatku, ale s účinkami ku dňu nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Dohody. Odstúpením od Dohody nezaniká záväzok Zákazníka na úhradu Ceny Služby za poskytnutie Služby Bezstarosti pred účinnosťou odstúpenia od Dohody.
77. Účinnosť odstúpenia od Dohody nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v takomto oznámení. Oznámenie o odstúpení od Dohody sa doručuje druhej Zmluvnej strane poštou, a to formou doporučeného zásielky, kuriérom alebo osobne.
78. Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená písomne oznámiť (vrátane e-mailu) druhej Zmluvnej strane svoj nesúhlas s predĺžením Doby trvania Služby Bezstarosti na ďalšie obdobie podľa bodu 7.1. tohto článku OP Služby Bezstarosti, čím príde k zániku Dohody, a tým aj poskytovania Služby Bezstarosti uplynutím Doby trvania Služby Bezstarosti (t.j. jej Základného obdobia, resp. naposledy Prolongovaného obdobia) bez jej ďalšieho predĺženia.
79. K ukončeniu Dohody, a tým aj k ukončeniu poskytovania Služby Bezstarosti (ak sa s jej poskytovaním už začalo), príde aj automaticky, a to v prípade a v momente:
- 79.1. zániku Zmluvy, na základe ktorej malo byť Zariadenie Zákazníkovi dodané, a to bez dodania tohto Zariadenia Zákazníkovi, alebo
  - 79.2. zničenia Zariadenia.
710. Ukončenie Dohody sa nedotýka práva Zmluvných strán na uplatnenie nárokov im vyplývajúcich z porušenia Dohody a týchto OP Služby Bezstarosti druhou Zmluvnou stranou, vrátane oprávnenia na náhradu škody, riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Dohody, týchto OP Služby Bezstarosti alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po jej ukončení.

#### Článok VIII. – Cena Služby a platobné podmienky

- 8.1. Cena Služby, ktorú sa Zákazník zaväzuje ZSE uhrádzať za poskytovanie Služby Bezstarosti, je rozdelená na:
- 8.1.1. jednorazový poplatok, ktorý sa Zákazník zaväzuje ZSE uhradiť za poskytovanie Služby Bezstarosti v Základnom období vo výške uvedenej v Dohode a
  - 8.1.2. pravidelný mesačný poplatok, ktorý sa Zákazník zaväzuje ZSE uhrádzať za poskytovanie Služby Bezstarosti v Prolongovanom období vo výške podľa platného Cenníka.
- 8.2. Jednorazový poplatok podľa bodu 8.1.1. za Základné obdobie Doby trvania Služby Bezstarosti sa Zákazník zaväzuje ZSE uhradiť spôsobom a v lehotách uvedených v Dohode.
- 8.3. Pravidelný poplatok podľa bodu 8.1.2. za poskytovanie Služby Bezstarosti v každom Prolongovanom období Doby trvania Služby Bezstarosti vo výške podľa platného Cenníka,

sa Zákazník zaväzuje ZSE uhrádzať v pravidelných mesačných splátkach.

- 8.4. Ak Zákazník neuhradí ZSE Cenu Služby v lehote jej splatnosti, ZSE má právo zaslať Zákazníkovi výzvu na zaplatenie (upomienku), a to na náklady Zákazníka podľa Cenníka, ktoré sa Zákazník zaväzuje ZSE uhradiť.
- 8.5. V prípade omeškania Zákazníka s úhradou Ceny Služby je ZSE oprávnená odmietnuť poskytnúť Zákazníkovi plnenie zo Služby Bezstarosti, a to až do momentu vysporiadania všetkých splatných záväzkov Zákazníka týkajúcich sa Ceny Služby.
- 8.6. ZSE je oprávnená pristúpiť k jednostrannej zmene Cenníka, a tým aj k zmene pravidelného poplatku podľa bodu 8.1.2., a to zverejnením nového Cenníka na webovom sídle ZSE ([www.zse.sk](http://www.zse.sk)) najneskôr 30 kalendárnych dní pred účinnosťou nového Cenníka. Ak zmena Cenníka bude mať za následok zvýšenie poplatku podľa bodu 8.1.2. pre Zákazníka, ktorému je poskytovaná Služba Bezstarosti v Prolongovanom období, je takýto Zákazník v prípade nesúhlasu s takto vykonanou zmenou oprávnený od Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Bezstarosti) písomne odstúpiť, a to s účinnosťou uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení doručené ZSE, pričom takéto oznámenie musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní vopred.

#### Článok IX. – Zodpovednosť za škodu a reklamácie

- 9.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie, aby nedochádzalo ku škodám alebo aby prípadné škody minimalizovali.
- 9.2. Ak Zmluvná strana spôsobí porušením svojich povinností a/alebo záväzkov vyplývajúcich jej z Dohody alebo týchto OP Služby Bezstarosti akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane, jej zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenej druhej Zmluvnej strane sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka, pokiaľ z Dohody alebo týchto OP Služby Bezstarosti nevyplýva iné.
- 9.3. Zmluvné strany nezodpovedajú za škodu v dôsledku prekážky, ktorá vznikla druhej Zmluvnej strane nezávisle od jej vôle a ktorá zabránila Zmluvnej strane plniť si povinnosti podľa tejto Zmluvy, za predpokladu, že nebolo možné odôvodnene očakávať, že povinná Zmluvná strana by mohla zabrániť alebo odvrátiť túto prekážku alebo jej dôsledky a navyše vznik tejto prekážky nebolo možné predvídať v čase, keď povinná Zmluvná strana vykonávala svoju povinnosť. Prekážka, ktorá vznikla v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškani s plnením svojej povinnosti alebo ktorá vyplýva z jej finančnej situácie nevyklučuje zodpovednosť za škodu. Dôsledok vylúčenia zodpovednosti za škodu je limitovaný iba na obdobie, počas trvania prekážky, ku ktorej sa vzťahuje.
- 9.4. ZSE zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo profylaktický servis Zariadenia pri prevzatí objednávatelom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe. Záručná doba je 3 mesiace. Nároky z vady plnenia tejto Zmluvy, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe, je Zákazník povinný bezodkladne uplatniť u ZSE podaním reklamácie spôsobom dohodnutým v Zmluve. Podmienky vybavenia reklamácie podrobne upravuje reklamačný poriadok ZSE, ktorý je zverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a dostupný na ktoromkoľvek ZSE Centre. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia P. O. BOX 29 Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.
- 9.5. Ak Zákazník (spotrebiteľ) nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že jeho práva boli v rámci zmluvného vzťahu so ZSE porušené, má právo obrátiť sa na ZSE so žiadosťou o nápravu. Ak ZSE na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník (spotrebiteľ) má právo v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zákazník (spotrebiteľ) môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### Článok X. – Komunikácia a doručovanie

- 10.1. Akákoľvek komunikácia, ktorá sa má doručiť/oznámiť ZSE:
- 10.1.1. e-mailom, bude doručovaná na e-mailovú adresu: [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk),
  - 10.1.2. poštovým doručovateľom, bude doručovaná na adresu: ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava, P. O. Box 164, 814 99 Bratislava 1 a
  - 10.1.3. telefonicky, bude ZSE oznamovaná na telefónne číslo: 0850 111 555.
- 10.2. Ak Zákazník oznámil ZSE svoju e-mailovú adresu, ZSE je oprávnená zasielať Zákazníkovi

všetku komunikáciu týkajúcu sa Služby Bezstarosti (vrátane písomností týkajúcich sa jej ukončenia) na takto oznámenú e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú alebo na neskôr v súlade s bodom 10.3. tohto článku OP Služby Bezstarosti Zákazníkom ZSE oznámenú e-mailovú adresu.

- 10.3. Zmluvné strany sú povinné sa bez zbytočného odkladu písomne informovať o každej zmene svojich kontaktných údajov. Takto oznámená zmena sa potom považuje za platnú a nadobúda účinnosť dňom doručenia oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 10.4. Písomnosť, ktorá sa má podľa Zmluvy doručiť druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštového doručovateľa sa považuje za doručenu dňom jej prevzatia adresátom alebo na tretí deň odo dňa jej uloženia na pošte, aj keď sa adresát o uložení zásielky nedozvedel alebo dňom odmietnutia jej prevzatia adresátom, a to v závislosti, ktorá z týchto skutočností nastane skôr. Za doručené sa považujú aj všetky písomnosti odoslané na poslednú známu doručovaciu adresu Zmluvnej strany, ktoré sa odosielateľovi vrátia ako nedoručené, a to dňom, ku ktorému je na zásielke poštovým doručovateľom vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
- 10.5. Písomnosť, ktorá sa doručuje druhej Zmluvnej strane elektronicky sa považuje za doručenu momentom jej odoslania adresátovi, ak k jej odoslaniu prišlo v Pracovný deň najneskôr do 15:00 hod., inak o 7:00 hod. nasledujúci Pracovný deň po dni jej odoslania, a to aj v prípade, že písomnosť nebude adresátovi doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane adresáta.

#### Článok XI. – Záverečné ustanovenia

- 11.1. Právne vzťahy Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Dohode alebo týchto OP Služby Bezstarosti, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 11.2. Odchylné dojednania uvedené v Dohode majú prednosť pred znením týchto OP Služby Bezstarosti.
- 11.3. Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení Dohody alebo jej časti je alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Dohody alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu tejto Dohody, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.

11.4. Nadpisy uvedené v Dohode a týchto OP Služby Bezstarosti slúžia len na prehľadnosť a neberú sa do úvahy pri výklade, rovnako sa nepovažujú za definície, zmeny alebo vysvetlivky zmluvných ustanovení.

- 11.5. Akýkoľvek spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor Zmluvných strán, ktorý vznikne z Dohody (vrátane týchto OP Služby Bezstarosti) alebo v akejkoľvek súvislosti s ňou (vrátane akýchkoľvek a všetkých sporov týkajúcich sa jej uzavretia, platnosti, účinnosti, existencie a/alebo ukončenia) sa bude riešiť prednostne vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán, vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená požiadať, aby ho rozhodol s konečnou platnosťou príslušný všeobecný súd. Zmluvné strany môžu pristúpiť aj k alternatívnemu riešeniu vzájomných sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 11.6. ZSE má v prípade zmeny obchodnej politiky, vykonania zmien systémových nastavení, právo jednostranne meniť tieto OP Služby Bezstarosti. Zmena týchto OP Služby Bezstarosti sa zverejní najmenej 30 kalendárnych dní pred jej účinnosťou na webovom sídle ZSE ([www.zse.sk](http://www.zse.sk)). Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami OP Služby Bezstarosti. Ak takto vykonané zmeny OP Služby Bezstarosti sú objektívne v neprospech Zákazníka, t.j. ak reálne prichádza k obmedzeniu alebo zhoršeniu práv alebo rozšíreniu povinností Zákazníka a Zmluvné strany sa nedohodnú na inej úprave, Zákazník je v prípade nesúhlasu s takto vykonanou zmenou oprávnený od Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Bezstarosti) písomne odstúpiť, a to s účinnosťou ku dňu plánovanej účinnosti zmeny OP Služby Bezstarosti. Odstúpenie Zákazníka od Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Bezstarosti) podľa predchádzajúcej vety musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny OP Služby Bezstarosti.
- 11.7. Informácie o Službe Bezstarosti môže Zákazník získať aj prostredníctvom ZSE Centier, webového sídla ZSE ([www.zse.sk](http://www.zse.sk)), telefónnej Zákazníckej linky: 0850 111 555, fax: +421-(0)2-50 61 39 01 (ide o číslo s bežnou tarifou) a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy: [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk). Telefónne číslo Zákazníckej linky ZSE nie je telefónnym číslom so zvýšenou tarifou.
- 11.8. ZSE sa vo vzťahu k týmto OP Služby Bezstarosti upraveným vzťahom nezaviazala k dodržiavaniu žiadnych kódexov správania.
- 11.9. V prípade, že sú tieto OP Služby Bezstarosti alebo Dohoda vyhotovené v cudzom jazyku, je vždy rozhodujúce slovenské znenie.
- 11.10. OP Služby Bezstarosti nadobúdajú účinnosť dňa 10. 2. 2020.

## Príloha č. 1 OP Služby Bezstarosti:

### Formulár na odstúpenie od Dohody o poskytovaní Služby Bezstarosti

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte od Dohody odstúpiť v súlade s § 7 zákona č. 102/2014 Z.z.)

Komu: **ZSE Energia, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, IČO: 36 677 281 e-mail: kontakt@zse.sk, telefonická linka: 0850 111 555, fax: +421-(0)2-50 61 39 01.

Týmto v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. oznamujem, že odstupujem od:

Dohody o poskytovaní Služby Bezstarosti č. \_\_\_\_\_ uzatvorenej dňa \_\_\_\_\_ (ďalej len „Dohoda“), a to **v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Dohody.**

Meno a priezvisko Zákazníka: \_\_\_\_\_

Adresa Zákazníka: \_\_\_\_\_

**Ak mi v súvislosti s týmto odstúpením vzniká nárok na vrátenie Ceny Služby, toto žiadam vrátiť na bankový účet s číslom IBAN\*:** \_\_\_\_\_

\*V prípade neuvedenia bankového účtu budú peňažné záväzky ZSE Energia voči zákazníkovi uhrádzané poštovým peňažným poukazom.

#### Poučenie:

Podľa § 7 Zákona č. 102/2014 Z.z. je Zákazník (spotrebiteľ) oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Dohody v lehote 14 dní odo dňa jej uzatvorenia.

Takéto odstúpenie od Dohody môže Zákazník voči ZSE vykonať v listinnej podobe (napr. prostredníctvom priloženého formulára) alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (t.j. napr. e-mail alebo fax). Ak bola Dohoda uzatvorená ústne, na uplatnenie takéhoto práva Zákazníka na odstúpenie od Dohody stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Zákazníka vyjadrujúce jeho vôľu od Dohody odstúpiť. Lehota na odstúpenie od Dohody sa v prípadoch odstúpenia podľa zákona č. 102/2014 Z.z. považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Dohody bolo Zákazníkom odoslané ZSE v posledný deň 14 dňovej lehoty.

Za Zákazníka:

\_\_\_\_\_

Miesto \_\_\_\_\_ Meno a priezvisko \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_ Podpis \_\_\_\_\_