

Príloha č. 3 Predzmluvné informácie pre zákazníka (spotrebiteľa) a Formulár na odstúpenie od zmluvy

poskytované v súlade s § 3 ods. 1 zákona 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Hlavný charakter a vlastnosti tovarov/služieb: dodanie a montáž klimatizačného zariadenia slúžiaceho na ohrev alebo vychladenie miestnosti (ďalej spolu len „zariadenie“), služba obhliadky miesta dodania (ďalej len „obhliadka“) a poskytnutie doplnkových služieb, v prípade ich voľby spotrebiteľom a poskytnutie Služby Bezstarosti (spolu so zariadením sumárne ako „tovary/služby“).

Obchodné meno, sídlo/adresa a ostatné kontaktné údaje predávajúceho: ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava, P.O.Box 164, 810 00 Bratislava 1, www.zse.sk, kontakt@zse.sk, 0850 111 555 (ďalej len „predávajúci“).

Spôsob určenia ceny tovaru/služieb a iné poplatky: cena tovarov/služieb vrátane dane z pridanej hodnoty bola určená dohodou zmluvných strán, a to podľa platného Cenníka predávajúceho v závislosti na spotrebiteľom zvolenom type dodávaného zariadenia a jej konkrétna výška je uvedená v Prílohe č. 1 zmluvy, (respektíve vo výške uvedenej v Protokole o obhliadke). Cena Služby Bezstarosti pozostáva z jednorázového poplatku za poskytovanie Služby Bezstarosti v základnom období vo výške uvedenej v prílohe č. 1 zmluvy. Za účelom zabezpečenia plnenia určitých povinností zmluvných strán, zmluva obsahuje zmluvné pokuty uvedené v čl. III. bod 3.2. a čl. V. bod 5.2. a 5.3. Zmluvy vo výške 100 €. Pre prípady omeškania spotrebiteľa s úhradou platby alebo pre nesplnenie inej zmluvou stanovenej povinnosti spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený zasielať spotrebiteľovi (aj opakovane) písomné výzvy (upomienky). Náklady spojené s upomínaním je spotrebiteľ povinný uhradiť predávajúcemu, a to podľa údajov uvedených v Cenníku, platnom v čase vystavenia upomienky. Žiadne telefónne číslo predávajúceho, na ktorom môže byť predávajúci spotrebiteľom kontaktovaný za účelom uzatvorenia zmluvy nie je so zvýšenou tarifou.

Platobné podmienky: zmluvné strany sa výslovne dohodli na práve spotrebiteľa uhrádzať predávajúcemu spoločne Cenu Diela, jednorázový poplatok za poskytovanie Služby Bezstarosti a cenu služby Dizajn rovnomerne v pravidelných mesačných splátkach po dobu 48/72 mesiacov, a to spôsobom a v lehotách splatnosti jednotlivých splátok podľa splátkového kalendára, ktorý spotrebiteľ obdrží spolu s faktúrou po dodaní Diela. Pri vymechaní splátky sa postupuje podľa článku VIII. bod 8.3.zmluvy.

Doplnkové služby: spolu s dodaním a montážou zariadenia si je spotrebiteľ oprávnený zvoliť poskytnutie doplnkových služieb, ktorými sú služby Dizajn a Prednostná inštalácia. Zvolením služby Dizajn si spotrebiteľ môže vybrať osobitný vzhľad Zariadenia, a to výberom z ponuky dizajnov zverejnených na webovej stránke predávajúceho. Zvolením služby Prednostná inštalácia si spotrebiteľ môže zabezpečiť skorší termín dodania zariadenia, s prihliadnutím na kapacitné možnosti predávajúceho.

Služba Bezstarosti: službou Bezstarosti sa rozumie služba, ktorá kombinuje služby Predĺženej záruky a Pravidelného servisu, ktoré sú poskytované spotrebiteľovi v súlade s platnými Obchodnými podmienkami Služby Bezstarosti. Službou Bezstarosti spotrebiteľ podľa podmienok uvedených v Obchodných podmienkach Služby Bezstarosti získava na dobu trvania tejto služby kompletnú starostlivosť o Dielo, spočívajúcu najmä v bezodplatnom odstraňovaní väd Diela (v rámci predĺženej záruky) a v evidencii a vykonávaní pravidelných profylaktických servisov (v rámci pravidelného servisu). Doba trvania Služby Bezstarosti začína plynúť od momentu dodania (protokolárneho

odovzdania) Zariadenia spotrebiteľovi, pre ktoré sa Služba Bezstarosti dojednáva. Služba Bezstarosti sa dojednáva na dobu určitú v trvaní 4 roky alebo 6 rokov (ďalej len „základné obdobie“), a to v závislosti od dĺžky jej trvania, ktorú si zmluvné strany dojednali.

Dodacie podmienky: predávajúci dodá spotrebiteľovi tovary/služby najneskôr do dňa dohodnutého v Prílohe č. 1 zmluvy. Termín na dodanie tovaru/služieb môže byť predĺžený o omeškania spotrebiteľa s plnením jeho povinností uvedených v zmluve, spočívajúcich najmä v sprístupnení miesta dodania tovarov/služieb za účelom vykonania dodania tovarov/služieb alebo obhliadky miesta dodania. Cena za dopravu zariadení do miesta dodania je zahrnutá v cene takéhoto zariadenia.

Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľa: reklamáciu, sťažnosť alebo podnet môže spotrebiteľ podať u predávajúceho písomne na vyššie uvedenej adrese predávajúceho, elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk, prípadne osobne na niektorom zo ZSE Centier, ktorých zoznam je uvedený na www.zse.sk. Reklamácia musí byť podaná bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov súvisiacich s plnením zmluvy predávajúcim alebo osobami, prostredníctvom ktorých prichádza k plneniu zmluvy v mene predávajúceho. Reklamačný poriadok predávajúceho je zverejnený na www.zse.sk.

Odstúpenie od zmluvy: v zmysle zmluvy je spotrebiteľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, najmä ak predávajúci poruší svoju povinnosť dodať tovar/služby včas a toto porušenie neodstráni ani v dodatočne určenej lehote uvedenej v písomnej výzve spotrebiteľa alebo z iných v čl. XII. bod 12.3. a v čl. VI. bod 6.5. zmluvy uvedených dôvodov.

Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákon č. 102/2014 Z. z.: v súlade s ustanovením § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený od zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (zariadenia) alebo uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Spotrebiteľ môže pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy oznámiť predávajúcemu odstúpenie od zmluvy doručením písomného oznámenia predávajúcemu poštou alebo e-mailom na vyššie uvedené kontaktné údaje predávajúceho. Spotrebiteľ môže pri odstúpení od zmluvy použiť formulár, ktorý mu bol predložený spolu s týmto informačným listom. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám. Pri odstúpení od zmluvy uzatvorenej na diaľku, spotrebiteľ znáša aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Tovar musí spotrebiteľ vrátiť úplný, s kompletnou dokumentáciou a ak je to s ohľadom na dostatočné preskúšanie tovaru možné, vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas na začatie ich poskytovania podľa § 4 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ je povinný uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy (stráca právo od zmluvy odstúpiť) i) na poskytovanie služieb, ak prišlo k ich úplnému poskytnutiu a ich plnenie bolo začaté pred uplynutím lehoty 14 dní od prevzatia plnenia so súhlasu spotrebiteľa alebo ii) na predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, za ktorý sa považuje aj predávajúcim dodané a namontované zariadenie v mieste dodania.

Zodpovednosť za vady a záruka: Ak ide o vadu tovaru/služby, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu tovaru alebo služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci. Predávajúci poskytuje záruku na tovar/služby počas záručnej doby, ktorej trvanie je uvedené v zmluve (viď. čl. IX. bod 9.1. a 9.2. zmluvy). V súčasnosti neexistujú kódexy, ktoré by sa predávajúci zaviazal v súvislosti s plnením zmluvy dodržiavať.

Dĺžka trvania zmluvy: zmluva je platná a účinná odo dňa jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami, ak sa zmluvné strany nedohodnú na neskoršej účinnosti zmluvy. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou jej zmluvných strán, odstúpením od zmluvy alebo môže zaniknúť z dôvodov v nej uvedených.

Záloha na cenu tovaru/služieb: Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu zálohu na cenu tovaru/služieb vo výške, termíne a spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1 zmluvy.

Dozor a riešenie sporov: Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že jeho práva boli v rámci zmluvného vzťahu s predávajúcim porušené, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, 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 SOI alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. 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/>. Podaním návrhu spotrebiteľa na alternatívne riešenie sporu nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd. Spotrebiteľ svojím podpisom potvrdzuje, že si vyššie uvedené informácie pred uzavretím zmluvy prečítal a porozumel im. Zároveň prehlasuje, že obdržal formulár na odstúpenie od zmluvy.

Formulár na odstúpenie od Zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od Zmluvy)

Komu: **ZSE Energia, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava. **Doručovacia adresa:** OZE, P.O.BOX 164, 810 00 Bratislava 1
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, IČO: 36 677 281
kontakt@zse.sk, 0850 111 555, www.zse.sk.

Týmto oznamujem, že v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov odstupujem od: Zmluvy o dodávke a montáži klimatizácie (dodanie a montáž zariadenia) č. _____ zo dňa _____ uzatvorenej pre miesto dodania na adrese:

Ak mi v súvislosti s týmto odstúpením vzniká nárok na vrátenie Ceny Diela, 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.

Dôvod odstúpenia od Zmluvy

Titul, meno a priezvisko

Adresa trvalého bydliska zákazníka

Miesto

Dátum

Podpis zákazníka