

KOMPLEXNÍ SPRÁVA VAŠÍ DOMÁCNOSTI

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE | VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY



PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

strana

I.	ÚDAJE O PODNIKATELI	4
II.	INFORMACE O SMLouvĚ, CHARAKTERISTIKA A CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A PRODUKTŮ	4
III.	DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY	5
IV.	ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O PRÁVU NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY V SOULADU S UST. § 1829 OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU	5
V.	ÚDAJE O PRÁVECH VZNIKAJÍCÍCH Z VADNÉHO PLNĚNÍ	6
VI.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	6
VII.	PŘÍLOHA Č. 1: VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY	7

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1.	PŮSOBNOST A PLATNOST	8
2.	SMLUVNÍ VZTAHY MEZI POSKYTOVATELEM A KLIENTEM	8
3.	TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY	9
4.	KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ, FORMA PRÁVNÍCH JEDNÁNÍ	9
5.	ZMĚNY VOP	9
6.	SPOLEČNÁ USTANOVENÍ	10
7.	ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, SOULAD S GDPR, SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ	10
8.	ASISTENČNÍ SLUŽBA BOHOUŠ	11
9.	PRAVIDELNÉ KONTROLY A SERVIS (ČÁST KOMINICKÉ SLUŽBY)	11
10.	PRAVIDELNÉ KONTROLY A SERVIS (ČÁST KONTROLA PLYNOVÝCH ZAŘÍZENÍ)	12
11.	OTOPNÉ A SOLÁRNÍ SYSTÉMY	12
12.	PRODEJ SPOŘIČŮ VODY	12
13.	FINANČNÍ SLUŽBY	13

VÍTÁME VÁS MEZI SPOKOJENÝMI ZÁKAZNÍKY

Jsme rádi, že jste zvolili ARMEX ENERGY jako partnera pro správu Vaší domácnosti. Na trhu působíme přes 15 let a s více než 55 000 zákazníky patříme k předním dodavatelům elektřiny a zemního plynu v České republice.

Za celou tu dobu pro nás byly, a nadále jsou, zákazníci na prvním místě. Máme radost, že jsme se umístili na stupních vítězů v průzkumu Nejférovější dodavatel energií roku 2020, který realizovala agentura STEM/MARK. Toto ocenění potvrzuje náš dlouhodobý závazek zlepšovat a poskytovat nejlepší možné služby.

Našim zákazníkům nabízíme více než energie. Čistíme spalínové cesty se zajištěním revizní zprávy, servisujeme kotel nebo zajišťujeme zprostředkování výhodnějšího pojištění a úvěrů. Dokážeme také zajistit speciální nabídku na výměnu kotle a instalaci solárních systémů nebo tepelného čerpadla, včetně zajištění kompletní administrace dotací z dostupných zdrojů.

Poskytované služby a produkty neustále rozšiřujeme. Aktuální přehled najdete na našem webu www.armexenergy.cz/komplexni-sprava.

Děkujeme za Vaši důvěru. Těšíme se na spolupráci a věříme, že s našimi službami budete dlouhodobě spokojeni, tak jako desítky tisíc našich zákazníků.



Zdeněk Mráz
Obchodní ředitel

SDĚLENÍ SPOTŘEBITELI PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

Společnost ARMEX ENERGY, a. s. ve smyslu ust. § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, sděluje budoucím klientům v pozici spotřebitele (dále jen „Klient“) podstatné údaje a skutečnosti pro uzavření Smlouvy o komplexní správě služeb (dále jen „Smlouva“) a kupní smlouvy na sadu spořičů vody „Kapku šetřím“, která může být případně na základě Smlouvy uzavřena. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (dále jen „VOP“), se kterými je Klient povinen se seznámit před podpisem Smlouvy; uzavřením Smlouvy Klient prohlašuje a potvrzuje, že VOP obdržel, jejich obsah je mu znám a že s nimi souhlasí.

I. ÚDAJE O PODNIKATELI

Identifikační a kontaktní údaje Poskytovatele: ARMEX ENERGY, a. s., IČO: 27266141, se sídlem: Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, sp. zn. B 1602 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem, internetové stránky: www.armexenergy.cz, e-mail: energy@armexenergy.cz, infolinka: 412 154 154 (dále jen „Poskytovatel“).

II. INFORMACE O SMLouvĚ, CHARAKTERISTIKA A CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A PRODUKTŮ

Na základě Smlouvy mohou mezi Poskytovatelem a Klientem vznikat níže uvedené právní vztahy:

a) Zprostředkování služeb – Pravidelné kontroly a servis, Finanční služby (část 1 a 4 Smlouvy)

- 1) V případě objednání uvedených služeb či některých z nich bude Poskytovatel Klientovi dlouhodobě zprostředkovávat dodávky Klientem zvolených služeb (Pravidelné kontroly a servis, Finanční služby) od třetích osob – profesionálních finálních dodavatelů (dále jen „Dodavatelé“). Zprostředkováním dodávky služeb se rozumí uzavírání dodavatelských smluv mezi Dodavatelem a Klientem, za kterého jedná Poskytovatel na základě plné moci a uzavírá za něj na základě plné moci dodavatelskou smlouvu (dále jen „Dodavatelská smlouva“). Plnou moc uděluje Klient za tímto účelem Poskytovateli v rámci Smlouvy. Samotným uzavřením Smlouvy ještě nedochází k faktickému čerpání služby Klientem, ani ke vzniku závazku Dodavatele poskytnout službu; toto je možné až po uzavření Dodavatelské smlouvy mezi Klientem a Dodavatelem dané služby (při uzavření Dodavatelské smlouvy vzniká závazný právní vztah přímo mezi Dodavatelem a Klientem). Poskytovatel není dodavatelem služby.
- 2) Podmínky poskytování objednaných služeb, charakteristika poskytovaných služeb, délka trvání smluvního vztahu s Dodavatelem, práva a povinnosti Dodavatele a Klienta, případné smluvní sankce, apod., jsou uvedeny v příslušné Dodavatelské smlouvě, kterou Poskytovatel bude za Klienta na základě plné moci s Dodavatelem uzavírat. Klient vždy před objednáním zvolené služby obdrží od Poskytovatele vzor Dodavatelské smlouvy, která má být uzavřena, včetně předmluvních informací dle § 1811 a § 1820 občanského zákoníku. Klient má možnost a povinnost se s ní předem podrobně seznámit. Do Dodavatelské smlouvy budou doplněny informace a údaje, které jsou uvedeny ve Smlouvě či její příloze (např. počet spalínových cest, druh plynového zařízení, apod.)
- 3) Zprostředkovatelská činnost Poskytovatele na základě Smlouvy je pro Klienta prováděna bezúplatně (nehradí se ani žádné jiné platby, daně či poplatky či jiné náklady, apod.). Případnou úhradu Klient provádí až Dodavatel na základě zprostředkované Dodavatelské smlouvy, pokud Klient danou službu objedná. Výše úhrady Dodavatelům jsou uvedeny ve Smlouvě a v příslušných částech VOP u každé služby, popř. jsou uvedeny v Dodavatelské smlouvě, kterou Klient obdrží v písemné podobě před objednáním služby. Pro lepší přehled Poskytovatel níže uvádí přehled cen služeb Dodavatelů.
 - Cena Kominických služeb (hradí se Dodavatel): Hradí se roční odměna, přičemž celková cena je stanovena dle počtu spalínových cest. Roční odměna činí 699 Kč s DPH pro první spalínovou cestu + 150 Kč s DPH jako cestovné bez omezení kilometrů dojezdu; za každou další jednotlivou spalínovou cestu (druhou, třetí, atd.) se přičítá odměna 499 Kč s DPH, částka cestovného se již nenavýšuje.
 - Cena Kontroly plynových zařízení (hradí se Dodavatel): Hradí se odměna 2.150 Kč ročně za jedno zařízení včetně dopravy.
 - Cena Finančních služeb: Finanční služby jsou Dodavatelem poskytovány bezúplatně.
- 4) Bližší informace ke zprostředkovatelské činnosti Poskytovatele u výše uvedených služeb viz čl. 2.1 VOP. Bližší informace: (i) ke službě Pravidelné kontroly a servis (část kominické služby) jsou uvedeny v čl. 9 VOP, (ii) ke službě Pravidelné kontroly a servis (část Kontrola plynových zařízení) jsou uvedeny v čl. 10 VOP, (iii) k Finančním službám jsou uvedeny v čl. 13 VOP.

b) Předání informací odborníkovi – Otopné a solární systémy (část 2 Smlouvy)

- 1) V případě vyjádření zájmu Klienta o dané služby (spolu s označením konkrétní služby či produktu, o které má Klient zájem) se Poskytovatel zavazuje bezúplatně zajistit předání kontaktních a identifikačních údajů Klienta třetí straně (spolupracující profesionální subjekt) nabízející solární systémy/kotle/tepelná čerpadla, který bude Klienta s požadovanými informacemi kontaktovat a následně může dojít k uzavření příslušné smlouvy přímo mezi třetí stranou a Klientem. Aby byly informace předané spolupracující třetí straně smysluplné, Klient musí vyplnit ke Smlouvě přiložený dotazník.
- 2) V oblasti solárních systémů/kotlů/tepelných čerpadel se Poskytovatel nezavazuje zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy ani nejedná za Klienta na základě plné moci; Dodavatelskou smlouvu uzavírá Klient sám. Činnost Poskytovatele na základě Smlouvy je v této oblasti pro Klienta prováděna bezúplatně (nehradí se ani žádné jiné platby, daně či poplatky či jiné náklady, apod.) a spočívá pouze v předání údajů spolupracující třetí straně. Případnou úhradu Klient provádí až Dodavatel až na základě případně uzavřené Dodavatelské smlouvy, přičemž cena bude dojednána přímo mezi Klientem a Dodavatelem.
- 3) Bližší informace k činnosti Poskytovatele v této oblasti jsou uvedeny v čl. 11 VOP.

c) Prodej spořičů vody (část 3 Smlouvy)

- 1) Pokud Klient v rámci Smlouvy objedná sadu spořičů vody „Kapku šetřím“, tak vzniká závazek Poskytovatele bezúplatně zprostředkovat uzavření kupní smlouvy ohledně zvoleného produktu mezi Klientem coby kupujícím a Dodavatelem spol. Občanům, s. r. o., IČO: 06380964, se sídlem Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, sp. zn. C 101777 vedená u Krajského soudu v Brně coby prodávajícím, a to za zvýhodněnou kupní cenu ve výši 1.000,- Kč vč. DPH za jednu sadu spořičů vody. Tato kupní cena je konečná a včetně všech daní, poplatků, nákladů na dopravu či jiných případných nákladů. Záloha není vyžadována.
- 2) K uzavření Dodavatelské kupní smlouvy dochází přímo mezi Dodavatelem a Klientem, Poskytovatel nejedná za Klienta na základě plné moci. Klient bere na vědomí, že Dodavatelská kupní smlouva nebude uzavřena v písemné formě. Dodavatel na dobírku zašle Klientovi objednaný produkt (hradí se hotovostně či bezhotovostně dle volby Klienta). V případě, že Klient požadovaný produkt od prodávajícího

Dodavatele převezme a zaplatí kupní cenu, vzniká tím kupní smlouva přímo mezi Dodavatelem a Klientem. Klient má však právo bez povinnosti cokoli uhradit produkt nepřevzít, a kupní smlouva v takovém případě vůbec nevzniká, přičemž Poskytovateli ani Dodavatelé nevznikají vůči Klientovi jakékoliv nároky na úhradu, sankce, apod. Zboží bude Klientovi dodáno prostřednictvím Dodavatelem zajištěného a hrazeného dopravce, a to nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od objednání prostřednictvím Smlouvy. Spolu se zbožím jsou Klientovi dodány všechny doklady potřebné k používání, údržbě a reklamaci vad výrobku, jakož i návod v češtině.

3) Bližší informace ke kupní smlouvě jsou uvedeny v čl. 12 VOP.

d) Asistenční služba Bohouš

- 1) Uzavřením Smlouvy a po registraci dále Klient nad rámec výše uvedeného automaticky získává zdarma (nehradí se ani žádné jiné platby, daně či poplatky či jiné náklady, apod.) možnost přístupu k asistenční službě Bohouš (dále jen „Bohouš“), provozovanou partnerem Poskytovatele. Podmínkou využití asistenční služby Bohouš je registrace Klienta do klientského portálu dostupného na adrese www.bohous.cz. Po řádném provedení registrace bude Klientovi zprovozněn jeho uživatelský účet v Portálu. Pokud se Klient neregistruje, nemá to pro něj žádné negativní důsledky, pouze nebude moci asistenční službu Bohouš využít.
- 2) Asistenční služba Bohouš nabízí Klientovi nástroje pro efektivní správu domácnosti. Bližší informace k asistenční službě Bohouš jsou uvedeny v čl. 8 VOP.

III. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Klient může objednat zprostředkování zvolených Služeb či produktů, či požádat o oslovení odborníkem nabízejícím solární systémy/ kotle/tepelná čerpadla, či objednat spořiče vody již při uzavření Smlouvy, popř. tak může učinit i později svým jednoznačným projevem vůle vůči Poskytovateli (např. elektronicky prostřednictvím Bohouše, telefonicky, písemně či jinak), a to buď ke službám či produktům, které Poskytovatel aktuálně nabízí a které jsou součástí VOP, nebo též k těm, které budou do nabídky Poskytovatele doplněny teprve později po uzavření Smlouvy. Platí přitom pravidla dle čl. 2.5 Smlouvy.
- 2) Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce, přičemž tato lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi a skončí posledním dnem příslušného měsíce. Právo na výpověď nebo odstoupení plynoucí přímo ze zákona tímto není dotčeno. Smlouva bude trvat do doby, než dojde k jejímu řádnému ukončení (odstoupením, výpovědí, či jinak).
- 3) Ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání případných Dodavatelských smluv na jejich základě uzavřených (tyto lze ukončit způsobem v nich uvedeným nebo v případech stanovených zákonem), resp. v případě spořičů vody nemá vliv na uzavřenou kupní smlouvu.

IV. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O PRÁVU NA Odstoupení od Smlouvy v souladu s ust. § 1829 občanského zákoníku

a) odstoupení od Smlouvy (Smlouva o komplexní správě služeb)

- 1) Pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele nebo byla uzavřena distančním způsobem, je Klient oprávněn od uzavřené Smlouvy odstoupit dle § 1829 občanského zákoníku, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, bez udání důvodu.
- 2) Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy Klient musí o svém odstoupení od smlouvy informovat Poskytovatele formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Pokud je odstoupení odesíláno, je dostačující odeslat písemné odstoupení v poslední den lhůty, aby byla dodržena lhůta pro odstoupení. V případě písemného odstoupení je nutno odstoupení zaslat/předat Poskytovateli na adresu: Folknařská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, nebo zaslat na e-mailovou adresu: energy@armexenergy.cz.
- 3) Pro účely odstoupení od Smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku může Klient využít vzorový formulář v příloze, není to však jeho povinností (ke stažení k dispozici též na webu: www.armexenergy.cz/komplexni-sprava). Ve formuláři je Klient povinen zřetelně křížkem označit smlouvu, od které odstupuje a dále vyplnit své jméno, příjmení, adresu, datum a místo podpisu a je povinen přidat svůj podpis).
- 4) V případě odstoupení od Smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku nevzniká Klientovi povinnost hradit Poskytovateli žádnou odměnu, žádné platby ani náklady, a to ani v případě, kdy Poskytovatel již začal na přání Klienta s poskytováním služeb (pokud ale již byla uzavřena Dodavatelská smlouva, tato zůstává v platnosti).
- 5) V případě odstoupení od Dodavatelské smlouvy zasílá Klient odstoupení přímo Dodavateli a mohou platit jiné podmínky než výše uvedené (viz příslušná Dodavatelská smlouva). Klient může využít vzorový formulář poskytnutý Dodavatelem. Klient obdrží před objednáním služby předmluvní informace od příslušného Dodavatele, včetně poučení o možnosti odstoupení od Dodavatelské smlouvy.

b) odstoupení od kupní smlouvy na sadu spořičů vody „Kapku šetřím“

- 1) Klient je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit v souladu s ust. § 1829 občanského zákoníku, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží, bez udání důvodu.
- 2) Pro účely uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy Klient musí o svém odstoupení od kupní smlouvy informovat Dodavatele (spol. Občanům, s. r. o.) formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Pokud je odstoupení odesíláno, je dostačující odeslat písemné odstoupení v poslední den lhůty, aby byla dodržena lhůta pro odstoupení. V případě písemného odstoupení je nutno odstoupení zaslat/předat Dodavateli na adresu: Václavská 995/63, Štýřice, 639 00 Brno, nebo zaslat na e-mailovou adresu: info@setrimeobcanum.cz.
- 3) Pro účely odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku může Klient využít vzorový formulář na webu: www.setrimeobcanum.cz/dokumenty. Ve formuláři je Klient povinen zřetelně křížkem označit smlouvu, od které odstupuje a dále vyplnit své jméno, příjmení, adresu, datum a místo podpisu a je povinen přidat svůj podpis.
- 4) V případě odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku nevzniká Klientovi povinnost hradit Dodavateli žádnou odměnu, žádné platby ani náklady, vyjma nákladů stanovených občanským zákoníkem.
- 5) V případě odstoupení od kupní smlouvy Dodavatel vrátí Klientovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Dodavateli došlo oznámení o odstoupení od kupní smlouvy, všechny platby, které Dodavatel od Klienta obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Klientem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání Dodavatelem nabízený). Pro vrácení plateb Dodavatel použije stejný platební prostředek, který Klient použil pro provedení počáteční transakce, pokud Klient výslovně neurčí jinak. V žádném případě tím Klientovi nevzniknou další náklady. Platbu Dodavatel vrátí až po obdržení vráceného zboží nebo prokáže-li Klient, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

- 6) Klient bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od kupní smlouvy, zašle zboží zpět nebo je předá na adresu Dodavatele uvedené shora. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud je zboží odesláno zpět před uplynutím 14 dnů. Klient ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží.
- 7) Klient odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

V. ÚDAJE O PRÁVECH VZNIKAJÍCÍCH Z VADNÉHO PLNĚNÍ

a) práva z vadného plnění Smlouvy (Smlouva o komplexní správě služeb)

- 1) V případě vadného plnění služby dle Smlouvy má Klient práva vyplývající z příslušných obecně závazných právních předpisů (zejména ustanovení § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). Poskytovatel odpovídá Klientovi, že poskytnutá služba nebude trpět vadou.
- 2) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Klient vedle dalších nároků zejména právo: a) na odstranění vady, b) na přiměřenou slevu z ceny, nebo c) odstoupit od smlouvy; je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Klient právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Klient je oprávněn zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se zákonem.
- 3) Klient uplatňuje svá práva z vadného plnění bezodkladně poté, co vadu zjistil. Práva z vadného plnění uplatňuje Klient vhodným způsobem v souladu se zákonem, a to zejména na adrese Poskytovatele: Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, nebo na e-mailové adrese: energy@armexenergy.cz, a to i poté, co ze strany Poskytovatele dojde k ukončení poskytování služeb. O uplatnění práv z vadného plnění vydá Poskytovatel Klientovi potvrzení. Uplatnění práva z vadného plnění musí vždy obsahovat označení Klienta a popis konkrétních nedostatků. Uplatnění práva z vadného plnění musí být vždy dostatečně určité, aby mohlo být Poskytovatelem objektivně posouzeno.
- 4) Řádné uplatnění práva z vadného plnění dle předchozího bodu se Poskytovatel zavazuje řešit bez zbytečného odkladu po jeho doručení. O způsobu vyřízení reklamace bude Klient vždy informován, a to písemně e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, či poštovní zásilkou zaslanou na adresu bydliště Klienta uvedenou ve Smlouvě, či jiným vhodným způsobem dohodnutým s Klientem.
- 5) Nároky z vadného plnění vyplývající z Dodavatelské smlouvy uplatňuje Klient přímo u Dodavatele (tj. nikoliv u Poskytovatele), a to dle podmínek stanovených jednotlivými Dodavateli. Poskytovatel poskytne Klientovi veškerou potřebnou součinnost pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vůči Dodavateli, není však odpovědný za kladný výsledek uplatnění. Klient obdrží před objednáním služby předšmluvní informace od příslušného Dodavatele, včetně poučení o právech z vadného plnění z Dodavatelské smlouvy.

b) práva z vadného plnění kupní smlouvy na sadu spořičů vody „Kapku šetřím“

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění kupní smlouvy se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 2) Dodavatel (spol. Občanům, s r. o.) odpovídá Klientovi, že zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Klient je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 3) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Klient vedle dalších nároků zejména právo: a) na odstranění vady, b) na přiměřenou slevu z ceny, nebo c) odstoupit od smlouvy; je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Klient právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Klient je oprávněn zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se zákonem.
- 4) Klient uplatňuje svá práva z vadného plnění bezodkladně poté, co vadu zjistil. Práva z vadného plnění uplatňuje Klient vhodným způsobem v souladu se zákonem, a to zejména na adrese Dodavatele: Vídeňská 995/63, Štýřice, 639 00 Brno, nebo na e-mailové adrese: info@setrimeobcanum.cz, a to i poté, co ze strany Dodavatele dojde k ukončení prodeje. O uplatnění práv z vadného plnění vydá Dodavatel Klientovi potvrzení. Uplatnění práva z vadného plnění musí vždy obsahovat označení Klienta a popis konkrétních nedostatků. Uplatnění práva z vadného plnění musí být vždy dostatečně určité, aby mohlo být Dodavatelem objektivně posouzeno.
- 5) Řádné uplatnění práva z vadného plnění dle předchozího bodu se Dodavatel zavazuje řešit bez zbytečného odkladu po jeho doručení. O způsobu vyřízení reklamace bude Klient vždy informován, a to písemně e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, či poštovní zásilkou zaslanou na adresu bydliště Klienta uvedenou ve Smlouvě, či jiným vhodným způsobem dohodnutým s Klientem.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání či změně Smlouvy či kupní smlouvy na sadu spořičů vody. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením či změně Smlouvy či kupní smlouvy na sadu spořičů vody (např. náklady na připojení k internetu) si hradí Klient sám, přičemž ty se neliší od základní sazby.
- 2) V případě, že je Smlouva či kupní smlouva na sadu spořičů vody uzavírána pomocí technických nebo elektronických prostředků na dálku, Poskytovatel uchovává takto uzavřené smlouvy a Klientovi budou na základě žádosti zpřístupněny. V případě, že Klient zjistí nedostatky, k nimž došlo při uzavírání takové smlouvy, může je opravit návratem do kroku předcházejícího potvrzení správnosti zadaných údajů, popř. zasláním požadavku na emailovou adresu: energy@armexenergy.cz.
- 3) Smlouva i kupní smlouva na sadu spořičů se řídí platným právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a pro jejich uzavření a plnění a komunikaci mezi stranami se použije český jazyk.
- 4) Odpovědi na případné dotazy Klienta, další informace, VOP, formuláře, a další dokumentaci lze nalézt na webových stránkách Poskytovatele www.armexenergy.cz/komplexni-sprava. Klient se může na Poskytovatele případně též obrátit e-mailem, telefonicky či na korespondenční adresu uvedenou výše.
- 5) Dohled nad dodržováním povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI). Klient v pozici spotřebitele má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tímto není dotčena pravomoc obecných soudů k řešení sporů vyplývajících ze smlouvy.
- 6) Tyto Předšmluvní informace jsou platné a účinné ode dne 1. 7. 2021 a jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele: www.armexenergy.cz/komplexni-sprava.
- 7) Klient uzavřením Smlouvy, resp. kupní smlouvy na sadu spořičů potvrzuje, že s výše uvedenými Předšmluvními informacemi seznámil v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy, tyto informace jsou mu zcela jasné a případné nejasnosti mu byly řádně vysvětleny.

PŘÍLOHA Č. 1: VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

ADRESÁT:

ARMEX ENERGY, a. s., IČO: 27266141, se sídlem: Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín,
e-mail: energy@armexenergy.cz (dále jen „Poskytovatel“).

Oznamuji, že tímto v souladu s ust. § 1829 zákona č 89/2012 Sb., občanský zákoník, odstupuji od:

☐ Komplexní správy služeb ze dne uzavřené mezi mnou a Poskytovatelem.

☐ jiné smlouvy: (doplnit název) uzavřené dne (doplnit datum)
mezi mnou a Poskytovatelem

*ZAKRÍŽKUJTE SMLOUVU, OD KTERÉ ODSTUPUJETE

Jméno a příjmení spotřebitele: Datum narození:

Adresa spotřebitele:

V: Dne: Podpis:

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. PŮSOBNOST A PLATNOST

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti ARMEX ENERGY, a. s., IČO: 27266141, se sídlem: Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, sp. zn. B 1602 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem, internetové stránky: www.armexenergy.cz, e-mail: energy@armexenergy.cz, infolinka: 412 154 154 (dále jen „Poskytovatel“) jsou platné pro smluvní vztahy vzniklé ze Smlouvy o komplexní správě služeb (dále jen „Smlouva“), uzavřené mezi Poskytovatelem na jedné straně a fyzickými osobami (dále jen „Klient“) na straně druhé.
- 1.2. Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 7. 2021.

2. SMLUVNÍ VZTAHY MEZI POSKYTOVATELEM A KLIEMEM

2.1. Zprostředkování služeb – Pravidelné kontroly a servis, Finanční služby

- 2.1.1. Pokud s tím Klient označením políčka u zvolené služby ve Smlouvě vyjádří souhlas, vzniká mezi Klientem a Poskytovatelem ve vztahu ke službě Pravidelné kontroly a servis (část 1 Smlouvy) a/nebo Finančním službám (část 4 Smlouvy) zprostředkovatelská smlouva, na základě které Poskytovatel dlouhodobě zprostředkovává Klientovi dodávky zvolených služeb (dále jen „Služby“) od třetích osob – profesionálních finálních dodavatelů (dále jen „Dodavatelé“). Zprostředkováním dodávky Služeb se rozumí uzavírání dodavatelských smluv mezi Dodavatelem a Klientem, za kterého jedná Poskytovatel na základě plné moci (dále jen „Dodavatelská smlouva“). Podmínky zajišťovaných Služeb (včetně cenových podmínek) bude Klient znát vždy dopředu před objednáním Služeb.
- 2.1.2. Zprostředkovatelskou činnost Poskytovatel vykonává samostatně na vlastní náklady a odpovědnost, popř. je oprávněn k této činnosti využít další osoby. Zprostředkovatelská činnost Poskytovatele na základě Smlouvy je pro Klienta prováděna bezúplatně. Případnou úhradu Klient provádí až Dodavatelé na základě uzavřené zprostředkované Dodavatelské smlouvy. Klient bere na vědomí, že samotným uzavřením Smlouvy ještě nedochází k faktickému čerpání Služby Klientem, ani ke vzniku závazku Dodavatele poskytnout Službu; toto je možné až po uzavření Dodavatelské smlouvy mezi Klientem a Dodavatelem dané Služby. Na základě Smlouvy bude Poskytovatel činit toliko kroky vedoucí k uzavření Dodavatelské smlouvy. V případě uzavření Dodavatelské smlouvy vzniká závazný právní vztah přímo mezi Dodavatelem a Klientem.
- 2.1.3. Dodavatelské smlouvy či jejich dodatky za Klienta uzavírá Poskytovatel na základě plné moci, kterou mu Klient uzavřením Smlouvy výslovně uděluje a Poskytovatel zmocnění přijímá. Klient současně zmocňuje Poskytovatele k ukončení obdobných dodavatelských smluv s původním dodavatelem Klienta, pokud taková smlouva existuje, a k činění dalších nezbytných úkonů pro přechod Klienta k novému Dodavateli, avšak vždy tak, aby Poskytovatel nevystavil Klienta sankcím ze strany původního dodavatele. Zmocnění v tomto odstavci platí pouze v případě, že si Klient danou Službu zvolil nebo zvolí. Zvláštní písemná plná moc udělená nebude. Uzavřením Dodavatelské smlouvy mezi Dodavatelem a Klientem se Dodavatelská smlouva stává pro Klienta závaznou. Poskytovatel informuje Klienta o uzavření Dodavatelské smlouvy, a poskytne Klientovi uzavřenou Dodavatelskou smlouvu v písemné podobě (elektronické či listinné).
- 2.1.4. Bližší informace: (i) ke službě Pravidelné kontroly a servis (část kominické služby) jsou uvedeny v čl. 9 VOP, (ii) ke službě Pravidelné kontroly a servis (část Kontrola plynových zařízení) jsou uvedeny v čl. 10 VOP a (iii) k Finančním službám jsou uvedeny v čl. 13 VOP.

2.2. Předání informací odborníkovi – Otopné a solární systémy

- 2.2.1. Pokud s tím Klient označením políčka u Otopných a solárních systémů (část 2 Smlouvy) vyjádří souhlas, spolu s označením konkrétní služby či produktu, o které má Klient zájem, tak se Poskytovatel zavazuje bezúplatně zajistit předání kontaktních a identifikačních údajů Klienta třetí straně (spolupracující profesionální subjekt) nabízející solární systémy/kotle/tepelná čerpadla, který bude Klienta s požadovanými informacemi kontaktovat a následně může dojít k uzavření příslušné smlouvy přímo mezi třetí stranou a Klientem. Bližší informace jsou uvedeny v čl. 11 VOP.
- 2.2.2. V oblasti solárních systémů/kotlů/tepelných čerpadel se Poskytovatel nezavazuje zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy ani nejedná za Klienta na základě plné moci; Dodavatelskou smlouvu uzavírá Klient sám. Činnost Poskytovatele na základě Smlouvy je v této oblasti pro Klienta prováděna bezúplatně a spočívá pouze v předání údajů spolupracující třetí straně. Případnou úhradu Klient provádí až Dodavatelé až na základě případně uzavřené Dodavatelské smlouvy.

2.3. Prodej spořičů vody

- 2.3.1. Pokud s tím Klient označením políčka u spořičů vody (v části 3 Smlouvy) vyjádří souhlas, dochází k učinění objednávky na daný produkt a Poskytovatel se zavazuje bezúplatně zprostředkovat uzavření kupní smlouvy ohledně zvoleného produktu mezi Klientem coby kupujícím a Dodavatelem spol. Občanům, s. r. o., IČO: 06380964, se sídlem Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, sp. zn. C 101777 vedená u Krajského soudu v Brně coby prodávajícím, a to za kupní cenu uvedenou ve Smlouvě. Bližší informace jsou uvedeny v čl. 12 VOP.
- 2.3.2. V oblasti prodeje spořičů vody Poskytovatel nejedná za Klienta na základě plné moci; kupní smlouva je uzavřena přímo mezi prodávajícím a Klientem v okamžiku převzetí zboží Klientem od prodávajícího a jeho úhradou prodávajícímu. Činnost Poskytovatele na základě Smlouvy je v této oblasti pro Klienta prováděna bezúplatně a spočívá pouze v předání objednávky Klienta prodávajícímu.

2.4. Asistenční služba Bohouš

- 2.4.1. Uzavřením Smlouvy dále Klient nad rámec výše uvedeného automaticky získává zdarma přístup k asistenční službě Bohouš (dále jen „Bohouš“), provozovanou partnerem Poskytovatele. Bližší informace jsou uvedeny v čl. 8 VOP.

2.5. Klient může objednat zprostředkování zvolených Služeb či produktů, či požádat o oslovení odborníkem nabízejícím solární systémy/kotle/tepelná čerpadla, či objednat spořiče vody již při uzavření Smlouvy, popř. tak může učinit u stávajících či v budoucnu přidáných dalších Služeb či produktů i později v průběhu trvání Smlouvy. Přitom platí následující pravidla:

- a) V případě Služeb či produktů uvedených ve Smlouvě k okamžiku uzavření Smlouvy tak může Klient učinit svým jednoznačným projevem vůle (např. prostřednictvím Portálu, elektronicky, telefonicky, písemně či jinak) s obsahem, že chce objednat zprostředkování či dodání dalších zvolených Služeb či produktů, či požádat o informace, přičemž Smlouva je v tomto rozsahu rozšířena okamžikem doručení projevu vůle Klienta Poskytovateli. V tomto případě se pro Smlouvu automaticky stávají účinnými též příslušné produktové

obchodní podmínky k dané Službě či produktu, aniž by takovou příslušnou část VOP musel Klient ještě jednou samostatně odsouhlasovat.

- b) V případě Služeb či produktů, které budou do nabídky Poskytovatele přidány teprve v budoucnu po uzavření Smlouvy, může Klient svým jednoznačným projevem vůle (např. prostřednictvím Portálu, elektronicky, telefonicky, písemně či jinak) učinit objednávku zprostředkování či dodání zvolených Služeb či produktů, či požádat o informace. V tomto případě musí Klient při učinění objednávky odsouhlasit podmínky zprostředkování či dodávky Služeb či produktů, včetně cenových podmínek (zejm. rozšířením těchto VOP, či odsouhlasením nových VOP k dané Službě či produktu), čímž dochází k rozšíření Smlouvy. Rozšířená část Smlouvy sleduje osud Smlouvy.
- 2.6.** Klient může v průběhu trvání Smlouvy ukončit zprostředkování již objednaných Služeb (týká se Služeb dle čl. 2.1 VOP), a to svým jednoznačným projevem vůle (např. prostřednictvím Portálu, elektronicky, telefonicky, písemně či jinak) a Smlouva je v tomto rozsahu zůžena okamžikem doručení projevu vůle Klienta Poskytovateli. Pokud však již došlo ke zprostředkování a uzavření Dodavatelské smlouvy mezi Dodavatelem a Klientem, nemá (částečné) ukončení zprostředkovatelské činnosti Poskytovatele a zůžení Smlouvy na trvání a platnost uzavřené Dodavatelské smlouvy žádný vliv. Dodavatelské smlouvy lze ukončit způsobem v nich uvedeným nebo v případech stanovených zákonem.
- 2.7.** Nedílnou součástí Smlouvy jsou vždy Obecné obchodní podmínky obsažené v čl. 1 až 8 těchto VOP a současně též vždy příslušné samostatné produktové obchodní podmínky ve vztahu ke Klientem zvolené Službě či produktu, obsažené v čl. 9 až 13 těchto VOP. V případě, že Klient nezvolil některou ze Služeb či produktů dle Smlouvy, příslušné Produktové obchodní podmínky ve vztahu k této Službě či produktu se neuplatní. Klient nicméně může později objednat též zprostředkování či dodání další Služby či produktu a v takovém případě se příslušné Produktové obchodní podmínky aktivují – viz čl. 2.5 písm. a) výše.
- 2.8.** Klient výslovně žádá Poskytovatele, aby s plněním svých povinností dle Smlouvy začal ihned po jejím uzavření, tedy před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení. Tímto není dotčeno právo Klienta na odstoupení do 14 dnů od jejího uzavření.
- 2.9.** Veškeré Poskytovatelem nabízené Služby či produkty, resp. jednotlivé části Smlouvy jsou zcela samostatnými a na sobě nezávislými plněními. Objednání pouze některé Služby či produktu či ukončení zprostředkování či dodání některých již objednaných Služeb či produktů neznámá pro Klienta žádné znevýhodnění a nemá vliv na platnost dalších částí Smlouvy a na plnění ohledně dalších Služeb či produktů.
- 2.10.** Smluvní vztah uzavřený na základě Smlouvy je smluvním vztahem dlouhodobým. Závazky Poskytovatele dle Smlouvy se nevypčerpají jednorázovým zprostředkováním příslušných Dodavatelských smluv či dodáním produktů, tj. jednotlivé části Smlouvy nezanikají uzavřením zprostředkovaní Dodavatelské smlouvy, či zajištěním dalších služeb či produktů ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn zprostředkovat Dodavatelské smlouvy či jejich dodatky, resp. zajišťovat další služby či produkty opakovaně po celou dobu platnosti Smlouvy. Předmětem činnosti Poskytovatele je poskytovat dlouhodobou podporu Klientovi, a to i prostřednictvím asistenční služby Bohouš.

3. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 3.1.** Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce, přičemž tato lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi a skončí posledním dnem příslušného měsíce. Právo na výpověď nebo odstoupení plynoucí přímo ze zákona tímto není dotčeno.
- 3.2.** Porušení jakékoliv části VOP jednou ze stran podstatným způsobem zakládá právo druhé smluvní strany od Smlouvy odstoupit.
- 3.3.** Ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání případných Dodavatelských smluv na jejich základě uzavřených (tyto lze ukončit způsobem v nich uvedeným nebo v případech stanovených zákonem), resp. v případě spořičů vody nemá vliv na uzavřenou kupní smlouvu mezi Poskytovatelem a Klientem. Všechny smluvní vztahy uvedené v tomto odstavci jsou na sobě nezávislé a vzájemně nepodmíněné.

4. KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ, FORMA PRÁVNÍCH JEDNÁNÍ

- 4.1.** Není-li dohodnuto jinak, musí být jakékoliv písemné právní jednání kterékoliv ze smluvních stran související se Smlouvou druhé straně doručeno elektronickou poštou na dohodnutý e-mail či prostřednictvím listovní zásilky (či osobně) na adresu bydliště či sídla druhé strany. Výpověď či odstoupení od Smlouvy je nutné podat způsobem, z něž bude jasná a zřetelná identifikace stran a identifikace vypovídané smlouvy, nejlépe v písemné formě prostřednictvím poštovní zásilky.
- 4.2.** V případě uzavírání, změny a ukončení Smlouvy (vč. následného styku v rámci plnění), či jiné dohody a smlouvy uzavřené mezi stranami je možné podpis zástupce Poskytovatele uskutečnit faksimilií podpisu (vytištěný podpis nebo razítko). Klient při uzavírání či změně Smlouvy souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku.
- 4.3.** Pokud s tím obě strany v konkrétním případě souhlasí, může být jakékoliv právní jednání mezi stranami učiněno též ústní či jinou formou, např. prostřednictvím monitorovaného telefonního hovoru, popř. odsouhlasením elektronickou formou, či prostřednictvím Portálu. Souhlas stran s formou právního jednání je vyjádřen samotným učiněním takového právního jednání.

5. ZMĚNY VOP

- 5.1.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně přiměřeně měnit VOP nebo do nich doplňovat nová ustanovení (dále dohromady jen „Změna VOP“).
- 5.2.** Změnu VOP Poskytovatel zveřejní a Klientovi oznámí nejpozději 1 měsíc před okamžikem, kdy má změna nabýt účinnosti. Změna VOP bude Klientovi oznámena některým z těchto způsobů či jiným vhodným způsobem: (i) elektronickou poštou na e-mailovou adresu Klienta či SMS na telefonní číslo Klienta, nebo (ii) písemným sdělením zaslaným poštou na adresu Klienta. V oznámení Klientovi bude uvedena informace o provedené Změně VOP a poučení Klienta o jeho právu na výpověď Smlouvy, k němuž bude připojeno nové znění VOP,

se kterými má Klient povinnost se seznámit. V případě, že Klient oznámenou Změnu VOP neodmítne a Smlouvu nevypoví způsobem podle následujícího článku VOP, platí, že s navrhovanou Změnou VOP souhlasí, a změněné VOP se stávají závazné pro smluvní vztah dle Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci VOP jakožto dne nabytí účinnosti nového znění VOP.

- 5.3.** Pokud Klient nesouhlasí s navrhovanou Změnou VOP, má právo do 14 dnů ode dne, ve kterém mu byla Změna VOP oznámena, tuto Změnu VOP odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, přičemž tato lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi a skončí posledním dnem příslušného měsíce. Pokud jsou měněny pouze Produktové obchodní podmínky k dílčí Službě či produktu, vzniká právo vypovědět Smlouvu pouze částečně ve vztahu k dané Službě či produktu. S tímto ukončením Smlouvy se nepojí žádná zvláštní povinnost, sankce ani poplatky. Smluvní strany konstatují, že smlouvená výpovědní doba je dostatečná k obstarání plnění obdobného k předmětu Smlouvy od jiného dodavatele.
- 5.4.** V případě, že se práva a povinnosti stran upravená těmito VOP změní přímo v důsledku změny právního předpisu, popř. pokud úprava VOP bude spočívat pouze v přidání nové Služby či nového produktu nabízeného Poskytovatelem, nejedná se o Změnu VOP a nepostupuje se podle předchozího článku VOP (Klientovi nevzniká právo Smlouvu vypovědět). O takové úpravě bude Poskytovatel Klienta informovat.

6. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1.** Pokud se kterékoli ustanovení VOP či Smlouvy ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Klient je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy Poskytovatele uzavřít s Poskytovatelem dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení, nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, ustanovením, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu ustanovení původního.
- 6.2.** Smlouva se řídí platným právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 6.3.** Poskytovatel je oprávněn postoupit Smlouvu na třetí osobu, s čímž Klient souhlasí. Případné postoupení Smlouvy nepovede ke snížení záruk pro Klienta.
- 6.4.** Za účelem plnění Smlouvy Klient uděluje Poskytovateli zmocnění v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a VOP. Klient dále souhlasí s možností rozšíření/změně uděleného zmocnění k dalším úkonům ústní formou, a to prostřednictvím telefonního hovoru, popř. jinou formou. Nahrávky hovorů či jiné doklady o uděleném zmocnění mohou být předány třetím stranám (zejména dodavatelům) za účelem plnění Smlouvy ze strany Poskytovatele (prokázání uděleného zmocnění).

7. ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, SOULAD S GDPR, SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1.** Poskytovatel jakožto správce osobních údajů v maximálním rozsahu dbá na ochranu osobních údajů Klienta a dodržuje povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).
- 7.2.** Osobní údaje Klientů jsou Poskytovatelem zpracovávány výhradně při dodržení vysokých bezpečnostních standardů v souladu s GDPR, přičemž podrobnosti jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který Klient obdržel před podpisem Smlouvy.
- 7.3.** Souhlas se zpracováním osobních údajů. Níže v tomto článku je formulován text souhlasu Klienta jakožto subjektu údajů, o jehož poskytnutí jej žádá Poskytovatel jakožto správce údajů. Klient má svobodnou volbu souhlas udělit či neudělit, přičemž udělením souhlasu není podmíněno poskytování služeb ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy. Pokud Klient hodlá souhlas v níže uvedeném rozsahu Poskytovateli udělit, zaškrtně ve Smlouvě volbu „*Souhlasím se zpracováním osobních údajů v rozsahu viz čl. 7.3 VOP*“, přičemž Klient provedením dané volby prohlašuje, že souhlas s uvedeným zpracováním uděluje svobodně, dobrovolně, bezplatně a jeho udělením nebylo podmíněno poskytnutí služby. Klient může svůj souhlas udělit též kdykoliv později, a to svým výslovným projevem vůle učiněným vůči Poskytovateli. Tímto je dostatečně zajištěna svobodná volba Klienta. Pokud by Klient na první straně Smlouvy nezaškrtnl žádnou volbu, platí, že souhlas se zpracováním osobních údajů neudělil (samotným podpisem Smlouvy Klientem není souhlas udělen). Text souhlasu:

Klient (jakožto subjekt osobních údajů) tímto uděluje Poskytovateli (jakožto správci osobních údajů) a jeho zpracovatelům svůj výslovný souhlas se zpracováním níže uvedených osobních údajů za níže uvedenými účely zpracování, v níže specifikovaném rozsahu a po níže uvedenou dobu.

Osobní údaje, k jejichž zpracování je udělován souhlas: a) identifikační a adresní údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontaktní adresa, adresa místa plnění, IČO, sídlo podnikání apod.); b) kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa apod.); c) další osobní údaje spojené se smluvním vztahem či předchozím smluvním vztahem u předchozího dodavatele (např. údaje o stávajícím dodavateli, údaje o uzavřeném pojištění či úvěru, informace o spalinových cestách či plynových zařízeních Klienta, informace z podkladů předaných Poskytovateli, apod.).

Účel a doba zpracování: Výše uvedené osobní údaje budou zpracovávány za níže uvedeným účelem a po níže uvedenou dobu:

- Zasílání jakýchkoli obchodních nabídek a obchodních sdělení šířených elektronickými, listinnými i hlasovými prostředky, týkajících se jakýchkoli produktů a služeb Poskytovatele či jiných osob, a to po dobu trvání smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- Kontaktování za účelem průzkumu trhu a marketingových výzkumů, včetně následného zpracování výsledků těchto průzkumů a výzkumů, a to po dobu trvání smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- Poskytnutí a zpřístupnění osobních údajů dalším osobám, přičemž tyto osoby budou v roli správce osobních údajů. Údaje budou poskytnuty za účelem dalšího zpracování těmito osobami, zejména za účelem oslovení subjektu údajů s obchodními a marketingovými nabídkami apod.

Pokud chce Klient výše uvedený souhlas jakkoliv upravit či omezit, má možnost tak učinit do Poznámky ve Smlouvě.

- 7.4.** Poskytnutý souhlas se zpracováním osobních údajů je platný od okamžiku jeho udělení. Poskytovatel rozsah zpracovávaných údajů vyhodnocuje a omezí na míru nezbytně nutnou s ohledem na účely zpracování. Klient je oprávněn poskytnutý souhlas se zpracováním

7.5. Vzor Smlouvy o komplexní správě služeb:

8. ASISTENČNÍ SLUŽBA BOHOUŠ

- 8.1.** Uzavřením Smlouvy a následnou registrací Klienta do klientského portálu dostupného na adrese www.bohous.cz získává Klient právo využívat asistenční službu Bohouš. Po řádném provedení registrace bude Klientovi zprovozněn jeho uživatelský účet v Portálu.
- 8.2.** Asistenční služba Bohouš nabízí Klientovi nástroje pro efektivní správu domácnosti. Prostřednictvím služby Bohouš bude Poskytovatel zejména průběžně analyzovat dokumenty Klienta nahrané v Portálu a na základě toho umožní Klientovi srozumitelnou a přehlednou formou kontrolovat a spravovat služby a produkty využívané Klientem v jeho domácnosti, a dále bude Klientovi nabízet vhodné produkty a služby Poskytovatele či třetích osob. Asistenční služba Bohouš umožňuje Klientovi komunikovat s Poskytovatelem prostřednictvím telefonu, e-mailu, mobilní aplikace a Portálu, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Součástí asistenční služby Bohouš je též možnost využití klientského portálu dostupného na adrese www.bohous.cz.

9. PRAVIDELNÉ KONTROLY A SERVIS (ČÁST KOMINICKÉ SLUŽBY)

- 9.1.** Závazkem Poskytovatele v oblasti kominických služeb (dále jen „Kominické služby“) je bezúplatně zprostředkovat Klientovi uzavření Dodavatelské smlouvy, tj. Smlouvy o poskytování kominických služeb s dodavatelem CUP Kominictví s. r. o., IČO: 08232211, se sídlem Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, coby Dodavatelem. Poskytovatel je oprávněn zprostředkovat též uzavření dodatku k Dodavatelské smlouvě, či zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy opakovaně. Klient bere na vědomí, že činnost Poskytovatele pro Klienta spočívá výhradně ve zprostředkování uzavření smluvního vztahu mezi Klientem a Dodavatelem. Poskytovatel sám neposkytuje služby v oblasti kominictví.
- 9.2.** Pokud Klient ve Smlouvě objednal zprostředkování Dodavatelské smlouvy v oblasti Kominických služeb, tak Klient podpisem Smlouvy potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy od Poskytovatele obdržel v písemné podobě vzor zprostředkovávané Dodavatelské smlouvy, jejíž stejné znění (čímž je vymezen její obsah, práva a povinnosti stran, včetně případné úhrady, atd.) bude na základě zmocnění za Klienta s Dodavatelem uzavřeno, včetně předšmluvních informací Dodavatele a zásad zpracování osobních údajů Dodavatelem. Klient výslovně prohlašuje a potvrzuje podpisem Smlouvy, že se s těmito dokumenty seznámil a souhlasí s nimi a zmocňuje Poskytovatele k jejich podpisu. Veškeré dokumenty dle tohoto odstavce jsou dostupné na www.kominici.cz/dokumenty.

- 9.3.** Roční odměna „od 849 Kč“ uvedená ve Smlouvě je odměnou za první spalínovou cestu a cestovné bez omezení kilometrů. Celková cena je stanovena dle počtu spalínových cest, přičemž Roční odměna činí 699 Kč s DPH pro první spalínovou cestu + 150 Kč s DPH jako cestovné bez omezení kilometrů dojezdu; za každou další jednotlivou spalínovou cestu (druhou, třetí, atd.) se přičítá odměna 499 Kč s DPH, částka cestovného se již nenavštuje.
- 9.4.** Další informace, které vymezují obsah Smlouvy a které jsou podstatné pro plnění závazků Poskytovatele, jsou uvedeny ve Smlouvě či její příloze. Tyto informace a údaje mohou být doplněny do Dodavatelské smlouvy.

10. PRAVIDELNÉ KONTROLY A SERVIS (ČÁST KONTROLA PLYNOVÝCH ZAŘÍZENÍ)

- 10.1.** Závazkem Poskytovatele v oblasti kontroly plynových zařízení (dále jen „Kontrola plynových zařízení“) je bezúplatně zprostředkovat Klientovi uzavření Dodavatelské smlouvy, tj. Smlouvy o provedení kontrol plynových zařízení s dodavatelem TGC Servis s. r. o., se sídlem: Karolíny Světlé 716/1, 628 00 Brno, IČO: 05512514, coby Dodavatelem. Poskytovatel je oprávněn zprostředkovat též uzavření dodatku k Dodavatelské smlouvě, či zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy opakovaně. Klient bere na vědomí, že činnost Poskytovatele pro Klienta spočívá výhradně ve zprostředkování uzavření smluvního vztahu mezi Klientem a Dodavatelem. Poskytovatel sám neposkytuje služby v oblasti kontrol plynových zařízení.
- 10.2.** Pokud Klient ve Smlouvě objednal zprostředkování Dodavatelské smlouvy v oblasti služeb Kontrol plynových zařízení, tak Klient podpisem Smlouvy potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy od Poskytovatele obdržel v písemné podobě vzor zprostředkovávané Dodavatelské smlouvy, jejíž stejné znění (čímž je vymezen její obsah, práva a povinnosti stran, včetně případné úhrady, atd.) bude na základě zmocnění za Klienta s Dodavatelem uzavřeno, včetně předmluvních informací Dodavatele a zásad zpracování osobních údajů Dodavatelem. Klient výslovně prohlašuje a potvrzuje podpisem Smlouvy, že se s těmito dokumenty seznámil a souhlasí s nimi a zmocňuje Poskytovatele k jejich podpisu. Veškeré dokumenty dle tohoto odstavce jsou dostupné na www.tgcservis.cz/dokumenty.
- 10.3.** Další informace, které vymezují obsah Smlouvy a které jsou podstatné pro plnění závazků Poskytovatele, jsou uvedeny ve Smlouvě či její příloze. Tyto informace a údaje mohou být doplněny do Dodavatelské smlouvy.

11. OTOPNÉ A SOLÁRNÍ SYSTÉMY

- 11.1.** Pokud Klient označí políčko u textu: „*Mám nezávazně zájem o informace o dotacích a případnou instalaci (nutno vyplnit dotazník), viz čl. 11 VOP: výkonné solární systémy / výměna starého kotle za nový / úsporná tepelná čerpadla*“ (popř. při objednání později postupem dle čl. 2.5 VOP), tak vzniká závazek Poskytovatele bezúplatně zajistit předání kontaktních a identifikačních údajů Klienta odborné třetí straně nabízející poradenství a technologie v oblasti solárních systémů, kotlů a tepelných čerpadel (spolupracující subjekt), která bude Klienta napřímo kontaktovat s požadovanými informacemi a zejména za účelem nabídky svých služeb a následně může dojít k uzavření příslušné smlouvy přímo mezi třetí stranou a Klientem.

V oblasti Otopných a solárních systémů se Poskytovatel nezavazuje zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy ani nejedná za Klienta na základě plné moci. Poskytovatel je odpovědný pouze za předání kontaktních a identifikačních údajů Klienta třetí straně, přičemž Poskytovatel není odpovědný za další postup Klienta či třetí strany v dané oblasti (zejm. zda bude uzavřena smlouva, zda a v jaké výši bude Klientovi dotace poskytnuta apod.); jakékoliv smlouvy následně s Klientem sjednává třetí strana. Klient si je vědom toho, že účelem a právním titulem pro předání osobních údajů Klienta Poskytovatelem třetí osobě coby novému správci osobních údajů je plnění smlouvy a pokynu Klienta dle tohoto článku VOP a Klient s uvedeným postupem souhlasí.

12. PRODEJ SPOŘIČŮ VODY

- 12.1.** Pokud Klient v části 3 Smlouvy (Spořiče vody) označí políčko u textu „*Objednávám 1x zvolenou sadu spořičů vody „Kapku šetřím“ za zvýhodněnou cenu 1000 Kč vč. DPH, viz čl. 12 VOP.*“ (popř. při objednání později postupem dle čl. 2.5 VOP), tak vzniká závazek Poskytovatele bezúplatně zprostředkovat uzavření kupní smlouvy ohledně zvoleného produktu mezi Klientem coby kupujícím a Dodavatelem spol. Občanům s. r. o., IČO: 06380964, se sídlem Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, sp. zn. C 101777 vedená u Krajského soudu v Brně coby prodávajícím, a to za kupní cenu uvedenou ve Smlouvě.
- 12.2.** K uzavření Dodavatelské kupní smlouvy dochází přímo mezi Dodavatelem a Klientem, Poskytovatel nejedná za Klienta na základě plné moci. Klient bere na vědomí, že Dodavatelská kupní smlouva nebude uzavřena v písemné formě. Dodavatel na dobírku zašle Klientovi objednaný produkt za kupní cenu uvedenou ve Smlouvě. Kupní cena uvedená ve Smlouvě je konečná a včetně všech daní, poplatků a nákladů na dopravu. V případě, že Klient požadovaný produkt od prodávajícího Dodavatele převezme a zaplatí kupní cenu, vzniká tím kupní smlouva přímo mezi Dodavatelem a Klientem. Klient má však právo bez povinnosti cokoli uhradit produkt nepřevzít, a kupní smlouva v takovém případě vůbec nevzniká, přičemž Poskytovateli ani Dodavateli nevznikají vůči Klientovi jakékoliv nároky na úhradu, sankce, apod. Zboží bude Klientovi dodáno nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od objednání prostřednictvím Smlouvy. Spolu se zbožím jsou Klientovi dodány všechny doklady potřebné k používání, údržbě a reklamaci vad výrobku, jakož i návod v češtině.
- 12.3.** Klient je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit v souladu s ust. § 1829 občanského zákoníku, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží bez udání důvodu. Bližší informace k odstoupení jsou uvedeny v předmluvních informacích. Peníze budou Klientovi vráceny do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 12.4.** Dodavatel odpovídá Klientovi, že zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Klient je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Práva z vadného plnění uplatňuje Klient písemně na adrese Občanům s. r. o., Vídeňská 995/63, 639 00 Brno, nebo e-mailové adrese: info@setrimeobcanum.cz, či jiným vhodným způsobem. Klient je oprávněn zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se zákonem. O způsobu vyřízení reklamace bude Klient vždy informován zákonným způsobem.

12.5. Bližší informace jsou uvedeny v předsmmluvních informacích předaných Klientovi před uzavřením Smlouvy.

13. FINANČNÍ SLUŽBY

- 13.1.** Závazkem Poskytovatele v oblasti finančních služeb – pojištění a spotřebitelské úvěry (dále jen „Finanční služby“) je bezúplatně zprostředkovat Klientovi uzavření Dodavatelské smlouvy, tj. Smlouvy o evidenci smluv k finančním produktům s dodavatelem AKROPOL nezávislé finanční poradenství a. s., IČO: 26101181, se sídlem Brtnická 2388/72, 586 01 Jihlava, coby Dodavatelem. Poskytovatel je oprávněn zprostředkovat též uzavření dodatku k Dodavatelské smlouvě, či zprostředkovat uzavření Dodavatelské smlouvy opakovaně. Klient bere na vědomí, že činnost Poskytovatele pro Klienta spočívá výhradně ve zprostředkování uzavření smluvního vztahu mezi Klientem a Dodavatelem. Poskytovatel sám neposkytuje služby v oblasti finančních služeb a není držitelem licence v oblasti finančních služeb od České národní banky.
- 13.2.** Pokud Klient ve Smlouvě objednal zprostředkování Dodavatelské smlouvy v oblasti Finančních služeb, tak Klient podpisem Smlouvy potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy od Poskytovatele obdržel v písemné podobě vzor zprostředkovávané Dodavatelské smlouvy, jejíž stejné znění (čímž je vymezen její obsah, práva a povinnosti stran, včetně případné úhrady, atd.) bude na základě zmocnění za Klienta s Dodavatelem uzavřeno, včetně předsmmluvních informací Dodavatele a zásad zpracování osobních údajů Dodavatelem. Klient výslovně prohlašuje a potvrzuje podpisem Smlouvy, že se s těmito dokumenty seznámil a souhlasí s nimi a zmocňuje Poskytovatele k jejich podpisu. Veškeré dokumenty dle tohoto odstavce jsou dostupné na www.akropol.cz/dokumenty.
- 13.3.** Pokud Klient v části Smlouvy označené „Finanční služby“ označí políčko „Souhlasím se zpracováním mých osobních údajů o zdravotním stavu“, uděluje Klient Dodavateli souhlas, aby Dodavatel zpracovával osobní údaje o zdravotním stavu Klienta za účelem poskytování služeb na základě Dodavatelské smlouvy, tj. Smlouvy o evidenci smluv k finančním produktům. Klient bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn Klientem v rámci Smlouvy udělený souhlas zpřístupnit a předat Dodavateli (Poskytovatel sám osobní údaje o zdravotním stavu Klienta nezpracovává, to činí až Dodavatel na základě Dodavatelské smlouvy). Zdravotní údaje, s jejichž zpracováním Klient vyslovuje vůči Dodavateli souhlas, jsou zejména údaje o současném nebo dřívějším zdravotním stavu Klienta (duševním i tělesném), např. informace o zraněních či postiženích, o provedených lékařských zákrocích, ošetřeních, vykonaných zdravotních prohlídkách, poskytnutých zdravotních službách apod. Může se jednat také o genetické údaje (zejména informace o predispozicích k různým onemocněním), pokud jsou takové údaje součástí zdravotnické a pojistné dokumentace Klienta. Tento souhlas je vyžadován z důvodu, že Dodavatel může mít přístup ke smlouvám Klienta, které mohou obsahovat zdravotní údaje Klienta. Aby mohly být Dodavatelem poskytnuty řádné služby, je nutno tyto smlouvy analyzovat a dále s jejich obsahem pracovat. Klient je oprávněn poskytnutý souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv vůči Dodavateli odvolat, a to i z části. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. Blíže viz zásady zpracování osobních údajů Dodavatelem dostupné na www.akropol.cz/dokumenty.
- 13.4.** Pokud Klient ve Smlouvě objednal zprostředkování Dodavatelské smlouvy v oblasti Finančních služeb, tak současně souhlasí s tím, aby si Dodavatel vyžádal opisy smluv u finančních institucí, které Klient ve Smlouvě označí. Vyžádání si opisů smluv je nezbytnou součástí plnění Dodavatele dle Dodavatelské smlouvy. Jelikož opisy smluv lze vyžádat pouze na základě rodného čísla Klienta, Klient současně do Smlouvy uvádí své rodné číslo za tímto účelem. Klient zmocňuje Smlouvou Poskytovatele, aby současně s uzavřením Dodavatelské smlouvy za Klienta sdělil Dodavateli rodné číslo Klienta za výše uvedeným účelem. Klient bere na vědomí, že Poskytovatel sám žádné opisy po finančních institucích nevyžaduje, to činí až Dodavatel na základě Dodavatelské smlouvy.
- 13.5.** Další informace, které vymezují obsah Smlouvy a které jsou podstatné pro plnění závazků Poskytovatele, jsou uvedeny ve Smlouvě či její příloze. Tyto informace a údaje mohou být doplněny do Dodavatelské smlouvy.

