

# SERVISNÍ SMLOUVA

## **ILIOS realizace s.r.o.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 122189

sídlem: Podnikatelská 2956/6, Královo Pole, 612 00 Brno

IČO: 106 79 260

zastoupená: Nikol John, BA, prokurista

e-mail: obchod@ilios.cz

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Jméno a příjmení\*: .....

RČ\*: .....

Adresa bydliště\*: .....

Emailová adresa\*: .....

Telefon\*: .....

(dále jen „**Zákazník**“ nebo „**Koncový zákazník**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto

## **SERVISNÍ SMLOUVU**

(dále jen „**smlouva**“)

### **I.**

#### **Servisní služby**

1. Poskytovatel poskytuje ve vztahu k uvedenému zařízení následující služby:

##### **Nabídka servisních služeb k zařízení**

Specifikace zařízení/název\*: .....

Výrobní číslo zařízení\*: .....

Datum uvedení zařízení do provozu\*: .....

Adresa instalace zařízení\*: .....

\*Povinný údaj

## Balíčky servisních služeb<sup>1</sup>

### COMFORT

- ✓ Prodloužená záruka **3 let**
- ✓ Organizace roční údržby
- ✓ Pravidelná roční údržba
- ✓ Dálkový dozor – monitoring  
(potřebná konektivita)
- X Optimalizace nastavení
- X Výměna spotřebních  
náhradních dílů

### PREMIUM

- ✓ Prodloužená záruka **5 let**
- ✓ Organizace roční údržby
- ✓ Pravidelná roční údržba
- ✓ Dálkový dozor - monitoring  
(potřebná konektivita)
- ✓ Optimalizace nastavení
- ✓ Výměna spotřebních  
náhradních dílů

2. Cena balíčku „COMFORT“ je 7.900,- Kč bez DPH, cena balíčku „PREMIUM“ je 9.900,- Kč bez DPH. Poplatek za servisní služby poskytované v balíčcích „COMFORT“ a „PREMIUM“ (cena balíčku) je paušální a platí se opakovaně jednou ročně. DPH bude účtováno dle zákona.
3. Zákazník se po seznámení s níže uvedenými smluvními podmínkami rozhodl pro následující balíček servisních služeb k zařízení a Poskytovatel bude tento balíček Zákazníkovi poskytovat\*:

.....

4. Zákazník prohlašuje, že se důkladně seznámil s rozsahem služeb ve zvoleném balíčku servisních služeb a souhlasí s cenovými podmínkami zvoleného balíčku servisních služeb. Zákazník bere na vědomí, že všechny servisní služby ve vybraném balíčku budou poskytovány pouze po dobu prodloužené záruky, a to podle zvoleného balíčku služeb.

## II.

### Jednotlivé servisní služby

1. Prodloužená záruka - bezplatné odstraňování závad zařízení po dobu 36 měsíců u balíčku „Comfort“ a 60 měsíců u balíčku „PREMIUM“ ode dne uvedení zařízení do provozu, při dodržení podmínek uvedených v čl. III této smlouvy.
2. Organizace roční údržby - Poskytovatel nebo pověřená osoba aktivně komunikuje s Koncovým zákazníkem za účelem vykonání pravidelného ročního servisu.
3. Pravidelná roční údržba – tato služba zahrnuje vizuální kontrolu FV panelů; zkoušku funkčnosti FV systému; kontrolu funkčnosti jednotlivých prvků; vyčtení chybových hlášení, je-li technicky realizovatelné; kontrolu stavu baterií; měření proudů jednotlivých fází; vizuální kontrolu kabelových rozvodů; zkoušku STOP tlačítka; kontrolu zálohovaných okruhů; kontrolu funkce back-up; kontrolu funkce ABC systému; vizuální kontrolu HDR; vizuální kontrolu ER; kontrolu a případné dotažení kontaktů a servisní protokol.

---

<sup>1</sup> ✓ Služba je součástí balíčku, X Služba není součástí balíčku

4. Dálkový dozor (monitoring) – monitoring zařízení prostřednictvím aplikace za předpokladu, že je systém řádně připojen k internetu.
5. Optimalizace nastavení – Asistence při požadavku na změnu nastavení systému. Služba Optimalizace nastavení není zahrnuta v balíčku servisních služeb „COMFORT“.
6. Výměna spotřebních náhradních dílů - jedná se o spotřební náhradní díly, který svou povahou podléhají opotřebení během provozu. V balíčku služeb „PREMIUM“ je výměna spotřebních náhradních dílů zahrnuta v ceně. Služba Výměna spotřebních náhradních dílů není zahrnuta v balíčku servisních služeb „COMFORT“.

### **III.**

#### **Podmínky poskytování servisních služeb**

1. Pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy musí být splněny následující podmínky:
  - řádné uzavření této smlouvy;
  - zařízení musí být instalováno a uvedeno do provozu na území České republiky;
  - odborná instalace a uvedení do provozu musí být provedeny prostřednictvím odpovědné osoby Poskytovatele. Odbornou montáž a uvedení zařízení do provozu autorizovaným servisním technikem je Zákazník povinen na žádost Poskytovatele prokázat předložením příslušných dokladů. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za vady zařízení, které Zákazníkovi dodala osoba odlišná od Poskytovatele a/nebo za vady montáže a/nebo za vady uvedení zařízení do provozu, které provedla osoba odlišná od Poskytovatele, a ani za škodu vzniklou v souvislosti s vadami zařízení, montáže a/nebo uvedení zařízení do provozu. Za vady zařízení, montáže a uvedení zařízení do provozu, jakož i za škodu vzniklou v souvislosti s tímto odpovídá v plném rozsahu osoba, od níž Zákazník zařízení nabyt a/nebo která provedla montáž zařízení a/nebo uvedení zařízení do provozu. Tyto služby nejsou zahrnuty v žádném balíčku servisních služeb dle této smlouvy;
  - povinností Zákazníka je postupovat při provozování zařízení a v případě hlášení vad nebo výskytu poruchy zařízení podle návodu k obsluze zařízení;
  - servisní služby mimo služby Pravidelná roční údržba budou Zákazníkovi poskytovány na základě jeho předchozí písemné, e-mailové nebo telefonické objednávky, potvrzené Poskytovatelem písemně e-mailem. Telefonickou objednávku je Zákazník povinen potvrdit Poskytovateli písemně nebo e-mailem nejpozději do 12 hodin od provedení telefonické objednávky, jinak není Poskytovatel povinen objednávku akceptovat a/nebo poskytnout Zákazníkovi objednanou službu. Pokud se strany nedohodnou jinak, Zákazník je povinen v objednávce uvést minimálně následující údaje:
    - a) identifikační údaje Zákazníka (jméno, příjmení a adresu instalace zařízení),
    - b) přesný popis požadované služby,
    - c) výrobní číslo zařízení, kterého se poskytnutí služby týká resp. datum uzavření smlouvy;
  - součinnost ze strany Zákazníka, zejména pak vylíčení závady a nedostatků zařízení, umožnění Poskytovateli nebo pověřené osobě vstup do prostor, kde se zařízení

\*Povinný údaj

nachází. Poskytovatel neodpovídá za řádné a včasné poskytnutí servisních služeb v případě prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti, ani za škodu, která tím může Zákazníkovi vzniknout. V případě prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti Zákazník ztrácí nárok na poskytnutí požadovaných servisních služeb, pokud Zákazník neposkytne Poskytovateli požadovanou součinnost ani na základě dodatečné výzvy Poskytovatele;

- zajištění přístupu k vnějším součástem FVE ve smyslu předpisů BOZP (přistavení certifikované montážní plošiny, lešení, případně zajištění bezpečného výlezu do místa, kde je venkovní součást FVE umístěna); v případě, že Zákazník nezajistí přístup k venkovní jednotce ve smyslu předpisů BOZP a nedohodne se s Poskytovatelem předem jinak, Poskytovatel si vyhrazuje právo nezkontrolovat danou venkovní součást FVE a Zákazník ztrácí nárok na poskytování dalších servisních služeb ve vztahu k této venkovní součásti FVE. Výše uvedené nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit paušální poplatek v plné výši podle této smlouvy;
- Poskytovatel si vyhrazuje neuzavřít tuto smlouvu nebo odstoupit od této smlouvy v případě, že se jedná o zařízení, které bylo poprvé instalováno a uvedeno do provozu později než 1 rok od data výroby. Tím není dotčeno právo Zákazníka objednat si u Poskytovatele servisní služby za úhradu;
- Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi servisní služby prostřednictvím pověřené osoby, přičemž v takovém případě Poskytovatel odpovídá za poskytnutí servisních služeb pověřenou osobou, jako by tyto servisní služby poskytl on sám;
- hrazení pravidelné paušální úplaty u služeb „COMFORT“ a „PREMIUM“.

#### IV.

##### Výluky z poskytování servisních služeb

1. Poskytovatel nebo pověřená osoba si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby v případech již uvedených v této smlouvě a také v následujících případech:  
Zhoršení vlastností zboží, které vzniklo neodborným skladováním, instalací, použitím nebo opotřebením zboží; závady způsobené nevhodnou manipulací nebo umístěním zboží; nesprávnou údržbou nebo čištěním zařízení; neodbornými zásahy či opravami; nedodržením doporučení Poskytovatele; nevhodnými provozními prostředky, nevhodnými chemickými, elektrochemickými a elektrickými vlivy (zejména vady a poškození statickou elektřinou, přepětím nebo podpětím v elektrorozvodné síti); nehodou; chybným a nedbalým zacházením, neodborným zásahem, jakož i vlivem prvků cizího původu; použitím jiných než originálních náhradních dílů; nevhodným čištěním; vady vzniklé poškozením při přepravě nebo nepříznivými povětrnostními vlivy; přirozeným opotřebením. Poskytovatel dále není povinen odstranit nedostatky a závady resp. škody, které vznikly v důsledku instalace v nevhodných prostorách. Na ustanovení tohoto odstavce nemá vliv to, zda vady byly způsobeny Zákazníkem nebo třetí osobou nebo vyšší mocí.
2. Pokud Poskytovatel nebo pověřená osoba poskytne servisní služby v případech uvedených v předchozím odstavci této smlouvy, budou tyto Zákazníkovi účtovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele v době poskytnutí servisní služby.

## V. Servisní protokol

O poskytnutí servisních služeb dle této smlouvy bude vyhotoven servisní protokol, který bude podepsán Koncovým zákazníkem. Servisní protokol musí obsahovat datum provedení servisu, seznam provedených úkonů, použitého materiálu a náhradních dílů, popř. popis zjištěných závad a doporučení. V případě elektronického servisního protokolu obdrží Koncový zákazník od Poskytovatele servisu nebo pověřené osoby tento protokol na e-mail uvedený v této smlouvě nebo e-mail uvedený Koncovým zákazníkem, a to bezodkladně po provedení údržby.

## VI. Platební podmínky a elektronická fakturace

1. Paušální poplatek za servisní služby poskytované v balíčcích „COMFORT“ a „PREMIUM“ se platí jednou ročně na základě faktury Poskytovatele, a to po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Pokud cena servisních služeb a/nebo náhradních dílů, které mají být provedeny a/nebo použity při poskytnutí servisní služby, není zahrnuta v balíčku servisních služeb, platí cena servisních služeb a náhradních dílů dle aktuálního ceníku Poskytovatele v době poskytnutí servisní služby.
3. V paušálním poplatku za servisní služby Poskytovatele jsou zahrnuty i cestovní výdaje Poskytovatele nebo pověřené osoby za provedení servisních služeb na zařízení během doby záruky, které jsou uvedeny v jednotlivých balíčcích servisních služeb. Po skončení doby garance na bezplatné odstranění vad zahrnutých v jednotlivých balíčcích servisních služeb jsou cestovní výdaje Poskytovatele nebo pověřené osoby za účelem poskytnutí servisní služby (s výjimkou ročního servisu u balíčků „COMFORT“ a „PREMIUM“) zpoplatněny dle aktuálního ceníku Poskytovatele v době poskytnutí servisní služby na zařízení.
4. Paušální poplatek za služby „COMFORT“ a „PREMIUM“ je splatný na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 10 dní.
5. Jakákoliv reklamace nemá vliv na povinnost Zákazníka zaplatit paušální poplatek za zvolený balíček servisních služeb nebo povinnost zaplatit cenu za poskytnutí servisních služeb a/nebo náhradních dílů nezahrnutých do sjednaného balíčku servisních služeb, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
6. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně rozhodnout o zvýšení paušální odměny za poskytování servisních služeb, maximálně o navýšení o 20 % z částky paušálního poplatku sjednaného balíčku servisních služeb dle této smlouvy, o čemž bude Poskytovatel předem informovat Zákazníka (písemně nebo e-mailem). Takto zvýšenou paušální odměnu je Zákazník povinen poprvé uhradit Poskytovateli v nejbližší lhůtě splatnosti paušálního poplatku v následujícím kalendářním roce. V případě nesouhlasu se zvýšením paušálního poplatku je Zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit do 30

dnů ode dne doručení oznámení Poskytovatele Zákazníkovi. Marným uplynutím 30 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy platí nový paušální poplatek za poskytování servisních služeb.

7. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování servisních služeb dle smlouvy v případě, že Zákazník je v prodlení s úhradou splatného peněžního závazku až do doby jeho uhrazení.
8. Strany se dohodly, že (i) za každý marný výjezd Poskytovatele nebo pověřené osoby na místo, kde se nachází zařízení v případě, že zařízení nemá závady nebo nedostatky a (ii) za každý marný výjezd Poskytovatele nebo pověřené osoby, pokud Zákazník neposkytl součinnost ve smyslu smlouvy nebo Zákazník jinak neumožnil Poskytovateli nebo pověřené osobě provedení servisních služeb a (iii) za každý marný výjezd Poskytovatele nebo pověřené osoby, pokud poskytnutí servisu bylo možné provést bez nutnosti výjezdu Poskytovatele nebo pověřené osoby k zařízení postupem podle návodu k obsluze zařízení, avšak Zákazník před výjezdem Poskytovatele nebo pověřené osoby neprovedl všechny úkony podle návodu k obsluze, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli paušální výdaje s tím spojené (zejména cestovní výlohy a náhradu za ztrátu času) ve výši 3 000 Kč bez DPH (dále jen „**paušální výdaje**“). Jelikož Zákazník v tomto případě nepodepisuje servisní list, považuje se nárok Poskytovatele na úhradu paušálních výdajů podle tohoto odstavce smlouvy za prokázaný podpisem servisního listu zaměstnancem Poskytovatele nebo osobou pověřenou Poskytovatelem s uvedením skutečností podle bodu (i), (iii) nebo (iii) tohoto odstavce smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn výši paušálních výdajů jednostranně zvýšit, a to každoročně vždy od 1. ledna o míru inflace, která je vyjádřena přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, tak jak jej vyhláší Český statistický úřad. Poskytovatel Zákazníka o zvýšení paušálních výdajů předem informuje písemně nebo prostřednictvím e-mailu. V případě, že Zákazník se zvýšením paušálních výdajů nesouhlasí, je oprávněn od smlouvy odstoupit do 30 dnů ode dne oznámení Poskytovatelem. Marným uplynutím 30denní lhůty pro odstoupení od smlouvy platí nová výše paušálních výdajů.
10. Poskytovatel bude fakturovat servisní služby, jiné výkony a materiály (např. náhradní díly), které nejsou zahrnuty v paušální odměně resp. v balíčku služeb, zvláštní fakturou s lhůtou splatnosti 15 dní.
11. Poskytovatel bude doručovat faktury elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, s čímž Zákazník podpisem této smlouvy souhlasí. Faktura se má za doručenu třetím dnem po jejím odeslání.
12. Zákazník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o změně e-mailové adresy pro doručování faktur, přičemž změna e-mailové adresy bude účinná třetím pracovním dnem po doručení písemného oznámení Zákazníka na emailovou adresu Poskytovatele uvedenou v záhlaví smlouvy.
13. Pro vyloučení všech pochybností, Zákazník bere na vědomí, že servisní prohlídka u balíčku „COMFORT“ a „PREMIUM“ probíhá až po uhrazení faktury za dané období.

## VII.

### **Reklamacce poskytnutých servisních služeb a náhradních dílů**

1. Poskytovatel odpovídá za vady servisních služeb v rámci záruční doby. Záruční doba na servisní služby činí 1 měsíc a začíná běžet dnem provedení servisní služby poskytnuté Zákazníkovi.
2. Poskytovatel odpovídá za vady náhradních dílů dodaných Zákazníkovi, které se vyskytnou během záruční doby. Záruční doba na náhradní díly činí 24 měsíců a začíná běžet dnem předání náhradního dílu Zákazníkovi. Záruka se nevztahuje na spotřební materiály, jejichž doba životnosti je dána jejich charakterem. Záruka se též nevztahuje na vady způsobené nevhodnou a neodbornou manipulací, nepřiměřeným používáním a zacházením, mechanickým poškozením, běžným nebo jiným opotřebením.
3. Práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se uplatňují písemně nebo e-mailem na adresy uvedené Poskytovatelem v záhlaví smlouvy. Platnost záruky je Zákazník povinen doložit předložením (i) servisního listu o provedení servisních služeb nebo (ii) dodacího listu o dodání náhradního dílu Zákazníkovi a v případě, že servisní služba nebo náhradní díly byly v minulosti reklamovány, rovněž předložením dokladu o reklamaci služby nebo náhradního dílu.
4. Reklamacce servisní služby a reklamacce náhradního dílu bude posuzována výlučně z hlediska vad uvedených v písemné nebo e-mailové reklamaci Zákazníka. O způsobu a místě vyřízení reklamacce rozhoduje Poskytovatel.
5. Zákazník má v rámci reklamacce oprávněných vad poskytnutých servisních služeb nebo na dodaných náhradních dílech právo (i) na bezplatné odstranění vady, jde-li o odstranitelnou vadu (ii), jde-li o neodstranitelnou vadu a nebo pokud se vada vyskytne 2x opakovaně a zařízení není možné pro vadu poskytnuté služby používat, má Zákazník právo na odstoupení od smlouvy (iii), v případě neodstranitelné vady, která nezpůsobuje nemožnost užívání zařízení, má Zákazník právo na přiměřené snížení ceny poskytnuté servisní služby Poskytovatelem nebo na přiměřenou slevu z ceny náhradního dílu.
6. Výši slevy z ceny servisní služby nebo z ceny náhradního dílu určuje Poskytovatel. V případě poskytnutí slevy nelze později reklamovat službu nebo náhradní díl pro vadu, za kterou byla Zákazníkovi poskytnuta sleva.
7. Reklamaci servisní služby nebo náhradního dílu vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po dni uplatnění písemné nebo e-mailové reklamacce Zákazníkem. Po vyřízení reklamacce se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamacce. V případě neoprávněné reklamacce se záruční doba neprodlužuje.
8. Poskytovatel vydá Zákazníkovi potvrzení o tom, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacce je požadován a zároveň Poskytovatel vydá Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně potvrzení o odmítnutí reklamacce.
9. Při odstraňování vad servisních služeb nebo náhradních dílů podle tohoto článku smlouvy

je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména umožnit Poskytovateli nebo jím pověřené osobě přístup k náhradnímu dílu, přístup

k zařízení nebo jeho části, zajistit požadovaný prostor pro zajištění odstranění vad servisních služeb nebo náhradních dílů, dále přívod elektrického proudu, nezbytný časový prostor na odstranění vad apod., jinak Poskytovatel není povinen odstranit vady servisních služeb nebo dodaných náhradních dílů a neodpovídá za škody, které vzniknou Zákazníkovi v důsledku neodstranění vad servisních služeb nebo dodaných náhradních dílů.

10. Poskytovatel splní svou povinnost odstranění vad dodaných servisních služeb nebo náhradních dílů v okamžiku, kdy odstranění vad oznámí Zákazníkovi a vyzve ho k podepsání servisního listu.

## VIII.

### Doba trvání smlouvy a její ukončení

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, a to s účinností ode dne jejího uzavření.
2. Strany se dohodly, že smlouva zaniká (i) v případě vzniku podmínek uvedených ve smlouvě nebo v obecně závazných právních předpisech spojených se zánikem smlouvy nebo (ii) písemnou dohodou smluvních stran nebo (iii) písemným odstoupením jedné ze smluvních stran ze zákonných důvodů a z důvodů uvedených v této smlouvě nebo (iv) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že pokud Zákazník ukončí tuto smlouvu výpovědí až po zaplacení paušálního poplatku, má právo na vrácení poměrné části paušálního poplatku se zohledněním skutečnosti, zda byl roční servis vykonaný nebo ne. Dnem zániku smlouvy zanikají i všechny garance v ní obsažené.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od smlouvy v případě (i) prodlení Zákazníka s úhradou jakéhokoli splatného peněžního závazku nebo jeho části, který Zákazník neuhradí ani na základě dodatečné výzvy Poskytovatele ve lhůtě uvedené ve výzvě nebo (ii) převodu vlastnického práva k zařízení nebo k nemovitosti, ve které se zařízení nachází, na třetí osobu nebo (iii) jestliže došlo k demontování zařízení nebo vyřazení zařízení z provozu bez písemného souhlasu Poskytovatele nebo pověřené osoby.
4. Pokud nedojde k provedení ročního servisu na zařízení (i) alespoň 1krát v prvních 12 měsících od uvedení zařízení do provozu nebo v každém následujícím roce z důvodů, za které neodpovídá Poskytovatel, smlouva včetně všech garancí v ní poskytnutých zaniká písemným doručením výpovědi smlouvy Poskytovatelem s uvedením důvodu, pro který smlouva zaniká.
5. Ukončením smlouvy nejsou dotčeny ostatní právní vztahy zajišťující splnění závazků Zákazníka ze smlouvy, nárok Poskytovatele na zaplacení paušálního poplatku Zákazníkem a/nebo ceny za poskytnuté servisní služby nebo za náhradní díly, včetně



příslušenství a náhrad škod.

6. Pokud Zákazník nedal souhlas k poskytování servisních služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Zákazník má právo odstoupit od této Smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne jejího uzavření oběma stranami, a to písemným oznámením zaslaným Poskytovateli poštou na adresu sídla Poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví smlouvy, přičemž na odstoupení od smlouvy může využít formulář, který tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za dodrženu, pokud Zákazník zašle oznámení o uplatnění tohoto práva na odstoupení od smlouvy Poskytovateli nejpozději v poslední den lhůty. Zákazník není oprávněn odstoupit od této smlouvy podle tohoto bodu smlouvy, pokud dal souhlas pro poskytování servisních služeb před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy, anebo pokud to stanovují všeobecné závazné právní předpisy.
7. Poskytovatel není povinen vrátit Zákazníkovi přijaté peněžní prostředky v plné výši, pokud Poskytovatel nebo pověřená osoba poskytl Zákazníkovi servisní služby podle této smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy uvedené v odstavci 6. tohoto článku smlouvy s výslovným souhlasem Zákazníka uděleným Poskytovateli na konci této Smlouvy. V takovém případě je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli částku za skutečně poskytnuté servisní služby a/nebo dodané náhradní díly, pokud tyto nelze Poskytovateli vrátit. Z tohoto důvodu je Poskytovatel oprávněn peněžní prostředky přijaté od Zákazníka započíst s poplatkem za poskytnutí servisních služeb a/nebo dodání náhradních dílů podle této smlouvy. V případě kladného rozdílu mezi přijatými peněžními prostředky a odměnou Poskytovatele vrátí Poskytovatel tento rozdíl Zákazníkovi způsobem podle odst. 7. tohoto článku smlouvy. V případě záporného rozdílu mezi přijatými peněžními prostředky a odměnou Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn postupovat podle článku VI. této smlouvy. Pokud je možné nepoužité náhradní díly vrátit, nese Zákazník po odstoupení od smlouvy náklady spojené s vrácením náhradních dílů Poskytovateli, a to i v případě, pokud je vzhledem k jejich povaze nelze vrátit prostřednictvím pošty, jestliže Poskytovatel písemně nestanoví jinak.

## IX.

### Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s touto smlouvou a zákonem číslo 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 (GDPR) a Občanského zákoníku za následujících podmínek: (i) Poskytovatel se pro tyto účely považuje za provozovatele, dotčenou osobou se pro účely smlouvy rozumí Zákazník, (ii) Právním základem zpracování osobních údajů je zajištění plnění z této smlouvy a oprávněný zájem (iii) Účelem zpracování osobních údajů je plnění práv a povinností ze smlouvy a oprávněný zájem Provozovatele, (iv) Provozovatel zpracovává osobní údaje dotčené osoby po dobu 20 let. Doba zpracování osobních údajů souvisí zejména s životností zařízení a odpovědností Poskytovatele jako výrobce zařízení za bezpečnost a funkčnost zařízení, (v) Poskytovatel nezamýšlí předávání osobních údajů dotčené osoby do třetí země nebo mezinárodní organizaci, (vi) Poskytovatel nevyužívá automatizované individuální

\*Povinný údaj

rozhodování včetně profilování, (vii) Poskytovatel má určenou osobu odpovědnou za ochranu osobních údajů (viii) Zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na vymazání osobních údajů, právo namítat zpracovávání osobních údajů, právo na omezení zpracování osobních údajů, právo na přenositelnost osobních údajů, právo podat návrh na zahájení řízení na Úřad pro ochranu osobních údajů, (ix) Poskytovatel zpracovává osobní údaje dotčených osob sám nebo prostřednictvím zprostředkovatelů, jejichž prostřednictvím poskytuje Zákazníkovi služby podle smlouvy nebo prostřednictvím kterých vede účetnictví, (x) Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v okamžiku uzavření smlouvy prostřednictvím zprostředkovatele, a sice pověřené osoby, (xi) Poskytovatel je oprávněn poskytovat zpracovávané osobní údaje Zákazníka v rozsahu, pro účely a za podmínek podle smlouvy třetí straně, která Poskytovatele zastupuje nebo jinak chrání práva a oprávněné zájmy Poskytovatele (např. osoby oprávněné k vymáhání a k inkasu pohledávek Poskytovatele apod.), nebo se s Poskytovatelem podílí na vytváření, vývoji, realizaci nebo provozování služeb nebo se podílí na údržbě, provozu, vývoji systémů nebo technologií, jejichž prostřednictvím dochází k poskytování služeb Poskytovatelem.

## **X.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami, pokud ve smlouvě není uvedeno jinak.
2. Poskytovatel je oprávněn u Zákazníka telefonicky ověřit poskytnutí servisních služeb a spokojenost Zákazníka s poskytnutím servisních služeb, s čímž Zákazník výslovně souhlasí. Zákazník je zároveň oprávněn podněty a stížnosti ve vztahu ke smlouvě s Poskytovatelem a ve vztahu k poskytnutým servisním službám uplatnit na příslušném inspektorátu České obchodní inspekce (ČOI) [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
3. V případě nespokojenosti Zákazníka se způsobem vyřízení reklamace nebo v případě, že se Zákazník domnívá, že Poskytovatel porušil jeho práva, má Zákazník právo obrátit se na Poskytovatele se žádostí o nápravu. Pokud Poskytovatel na žádost Zákazníka neodpoví ani do 30 dnů od jejího odeslání nebo odpoví zamítavě, má Zákazník v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů právo podat určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů návrh na zahájení alternativního (mimosoudního) způsobu řešení sporu. Podmínky a způsob podání návrhu na zahájení alternativního (mimosoudního) řešení sporu upravuje podrobně Zákon o ochraně spotřebitele.
4. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Každý stejnopis má platnost originálu. Smlouva byla sepsána v českém jazyce, řídí se ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky bez použití kolizních norem a případný spor bude řešen prostřednictvím soustavy obecných soudů České republiky.
5. Pro vyloučení všech pochybností strany uvádějí, že Zákazník měl možnost se s obsahem smlouvy seznámit před podpisem smlouvy, přičemž mu byl poskytnut i prostor na změnu

obsahu smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu obsahu včetně případných odkazů na právní normy porozuměly a na důkaz toho, že obsah této smlouvy odpovídá jejich skutečné a svobodné vůli, ji podepsaly.

6. Součástí smlouvy jsou následující dokumenty:

- Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

Zákazník tímto dává Poskytovateli výslovný souhlas k zahájení servisních služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prohlašuje, že byl poučen, že udělením souhlasu se zahájením poskytování servisní služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy ztrácí po poskytnutí servisní služby právo na odstoupení od smlouvy.

SOUHLASÍM/NESOUHLASÍM<sup>2</sup>

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

.....

**ILIOS realizace s.r.o.**

Nikol John, BA, prokurista

.....

**Zákazník**

---

<sup>2</sup> Nehodící se škrtněte

## Odstoupení od smlouvy

*vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy*

ILIOS s.r.o., Podnikatelská 2956/6, Královo Pole, 612 00 Brno

e-mail: [obchod@ilios.cz](mailto:obchod@ilios.cz)

Oznamuji/oznamujeme\*), že tímto odstupuji/odstupujeme\*) od smlouvy o koupi tohoto zboží\*/o poskytnutí těchto služeb\*):

Datum objednání\*/datum obdržení\*/datum uzavření smlouvy\*):

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

Adresa spotřebitele/spotřebitelů:

Datum a podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině):

\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

\*Povinný údaj