

Zhotovitel

RWE Energie, a.s.
Klíšská 940
401 17 Ústí nad Labem

IČ: 49903209
DIČ: CZ49903209
Zápis v OR: Krajský soud v Ústí nad Labem,
oddíl B, vložka 515

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi Zhotovitelem a Zákazníkem, který si objedná produkt Termosnímký.

1. Definice pojmů

- 1.1 Produktem Termosnímký se rozumí pořízení termografických snímků objektu zákazníka Zhotovitelem na základě závazné objednávky učiněné zákazníkem prostřednictvím webové aplikace Zhotovitele případě prostřednictvím telefonické linky 840 11 33 55 (dále také „služba“).
- 1.2 Termosnímek je termografický snímek (dále jen „termogram“) pořízený Zhotovitelem dle Zákazníkem objednaného produktu Termosnímký. Termogramy se zhotovují za účelem identifikace možných tepelných ztrát z domu/bytu a mají pouze informativní povahu. Měření se provádí při specifických klimatických podmínkách.
- 1.3 Smlouvou se rozumí objednávka Zákazníka učiněná prostřednictvím webové aplikace Zhotovitele a Zhotovitelem řádně přijatá. Smlouva je uzavřena okamžikem přijetí objednávky Zhotovitelem a je tvořena objednávkou zákazníka a těmito VOP.
- 1.4 Cena znamená cenu za práci Zhotovitele, který službu provede. Tato cena je stanovena v aktuálně platném ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách Zhotovitele.
- 1.5 Zhotovitel je regionální plynárenská společnost zaměřená na prodej zemního plynu a doprovodných služeb koncovým zákazníkům.
- 1.6 Pracovní den znamená den jiný než sobota, neděle nebo všechny státní svátky v České republice.

2. Podmínky pro pořízení Termosnímků

- 2.1 Pro pořízení co nejpřesnějších výsledků měření by měly být splněny následující podmínky:
 - a) rozdíl mezi vnitřní a vnější teplotou měřeného objektu je alespoň 9° C; tento rozdíl je udržován alespoň 48 hod před měřením;
 - b) rychlost proudění vzduchu je při měření nižší než 3 m/s (do stupně 2 včetně, dle Beaufortovy stupnice síly větru);
 - c) 12 hod před měřením a v jeho průběhu nesvíti na měřený objekt slunce (přímý sluneční svit);
 - d) 24 hod před měřením a v jeho průběhu neprší;
 - e) měření nemůže být provedeno za hustého sněžení.
- 2.2 Další podmínky vyžadující součinnost zákazníka:
 - a) zákazník cca 8 hod před měřením nesmí dlouhodobě otevírat okna a dveře měřeného objektu do venkovního prostoru;
 - b) zákazník nesmí cca 8 hod před měřením vypínat topení.
- 2.3 Pokud nejsou dodrženy výše uvedené podmínky, může dojít ke zkreslení výsledků měřeného objektu. Za toto zkreslení Zhotovitel neručí a Zákazník na něj nemůže uplatnit pozdější reklamaci.

3. Provedení služby Termosnímký

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje provést službu v termínu, který bude dohodnut se Zákazníkem.
- 3.2 Záznam o provedení služby pořizuje Zhotovitel ve formě výsledné zprávy z měření objektu, k níž příkládá 8 pořízených termogramů objektu.
- 3.3 Výsledná zpráva z měření objektu bude zákazníkovi předána nebo doručena jiným vhodným způsobem až po uhrazení celkové částky za provedenou službu zákazníkem na základě Zhotovitelem vystavené faktury. Tuto fakturu Zhotovitel vystaví nejpozději do 15 kalendářních dnů od provedení služby.

4. Termín provedení služby

- 4.1 Nárok na službu (předání výsledné zprávy z měření) vzniká Zákazníkovi tehdy, uhradí-li v plném rozsahu cenu za provedení služby. Další podmínkou provedení služby je splnění základních podmínek pro provedení měření, kterými jsou zejména vhodné klimatické podmínky dle čl. 2.1 a součinnost Zákazníka dle čl 2.2 těchto VOP.
- 4.2 Bezprostředně po objednání služby dle bodu 1.1 těchto VOP Zákazníkem, je Zákazník kontaktován Zhotovitelem ohledně termínu provedení služby.
- 4.3 Zhotovitel provede měření u Zákazníka v pracovních dnech v pracovní době od 8.00 hod do 17.00 hod, pokud se strany nedohodnou jinak. Konkrétní termín a hodina měření se odvíjí zejména od vhodných klimatických podmínek.
- 4.4 Termín a hodina provedení služby jsou sjednávány také na základě časových možností Zákazníka a Zhotovitele, a proto se mohou měnit. Veškeré změny termínů provedení služby musí být potvrzeny ústně nebo telefonicky, jak ze strany Zákazníka, tak ze strany Zhotovitele.
- 4.5 V případě, že Zákazník žádá o změnu termínu měření, musí změnu nahlásit Zhotoviteli, a to nejpozději do 16.00 hod tři pracovní dny před termínem dohodnutého měření. V případě, že Zákazník nahlásí změnu termínu později než ve stanovené lhůtě, Zhotovitel si vyhrazuje právo pro dodatečné účtování nákladů spojených se změnou termínu dle Ceníku.
- 4.6 V případě, že Zákazník dohodnutý termín provedení služby nezruší a po příjezdu Zhotovitele není umožněn vstup do objektu Zákazníka k provedení měření, má Zhotovitel právo na účtování nákladů za zmařenou cestu dle Ceníku. Zhotovitel má povinnost při neumožnění vstupu do objektu Zákazníka zanechat na místě měření oznámení o pokusu vykonání služby a důvodu jejího zmaření.

5. Zhotovitel

- 5.1 Zhotovitel je odpovědný za kvalitu provedení služby a učiní všechny kroky k zajištění kvality provedeného měření u Zákazníka.
- 5.2 Zhotovitel má právo na změnu termínu provedení služby kdykoliv vzhledem k vývoji klimatických podmínek, které jsou základním

předpokladem správného vykonání měření. O této změně musí neprodleně informovat Zákazníka, a to buď telefonicky nebo jiným vhodným operativním způsobem.

5.3 Zhotovitel si vyhrazuje právo odmítnout provedení služby také v případech, kdy Zákazníkem není poskytována nezbytná součinnost a v případech, kdy by provedení služby mohlo vést k nebo způsobit ohrožení zdraví a života nebo snížit bezpečnost práce pracovníka provádějícího službu.

5.4 Zhotovitel má povinnost:

5.4.1 předložit Zákazníkovi podrobnosti o výsledcích provedeného měření formou výsledné zprávy poté, co Zákazník uhradil cenu za službu v plné výši; tato zpráva rovněž obsahuje 8 termogramů pořízených z měření objektu Zákazníka.

5.5 Zhotovitel není odpovědný za:

5.5.1 jakékoliv náklady Zákazníka, které mohly vzniknout jako výsledek změny v datu a času dohodnutého měření;

5.5.2 jakákoliv opatření, která na základě výsledků z měření Zákazník učiní.

6. Zákazník

6.1 Zákazník musí být osobně přítomen při provedení služby. Pokud to není možné, může za sebe zvolit zástupce, který bude přítomen během provedení služby v objektu. O tomto musí neprodleně informovat Zhotovitele, a to telefonicky nebo písemnou formou. Zástupce zákazníka je v takovém případě povinen poskytnout Zhotoviteli své identifikační údaje, které budou zaznamenány v Protokolu z průběhu měření a umožnit Zhotoviteli jejich kontrolu.

6.2 Zákazník je povinen zabezpečit Zhotoviteli přístup do objektu Zákazníka pro vykonání služby. Pokud Zákazník nezajistí tento přístup, Zhotovitel má právo službu neprovést a účtovat si náklady za zmařenou cestu. V tomto případě bude Zhotovitel Zákazníka o této skutečnosti informovat.

6.3 Zákazník je povinen sdělit Zhotoviteli veškeré nezbytné, správné a aktuální informace o stavu objektu, který je předmětem měření. Tyto informace spolu s podmínkami měření dle článku 2. těchto VOP budou Zhotovitelem zaznamenány v protokolu o průběhu měření, který po skončení měření Zhotovitel předloží k podpisu Zákazníkovi.

6.4 Podpisem protokolu o průběhu měření Zákazník potvrzuje poskytnutí služby a rovněž se zavazuje uhradit požadovanou částku za provedenou službu dle platného Ceníku.

6.5 Zákazník neobdrží závěrečnou zprávu s 8 termogramy z měření před úhradou faktury za službu.

7. Cena a rozsah služby

7.1 Cena služby je stanovena v aktuálně platném Ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách Zhotovitele.

7.2 Cena služby zahrnuje náklady na provedenou práci, náklady na dopravu, náklady na pořízení 8 termogramů, náklady na pořízení výsledné zprávy z měření objektu a poštovné.

7.3 Odesláním objednávky prostřednictvím webové aplikace Zákazník potvrzuje, že je mu ceník Zhotovitele znám a že s ním bez výhrad souhlasí.

7.4 Objednáním služby prostřednictvím telefonické linky 840 200 270 Zákazník potvrzuje, že mu

Zhotovitel prostřednictvím operátora sdělil veškeré podrobnosti týkající se služby, a to jmenovitě cenu služby, klimatické podmínky za kterých je možné přistoupit k provedení měření a že se předem seznámil s těmito VOP.

8. Platební podmínky

8.1 Zákazník je povinen uhradit za službu částku dle faktury – daňového dokladu doručeného mu Zhotovitelem.

8.2 Zhotovitel je oprávněn provést vzájemný zápočet vyúčtování dodávky zemního plynu nebo elektrické energie s vyúčtováním za poskytnutí služby Termosnímkou.

9. Záruka a reklamace

9.1 Zhotovitel odpovídá za to, že služba bude poskytnuta v souladu s obecně závaznými právními předpisy a technickými pravidly.

9.2 Případná reklamace služby musí být Zákazníkem podána písemnou formou a doručena Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen při vyřízení reklamace postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

10. Ukončení smlouvy

10.1 Zhotovitel má právo na odstoupení od Smlouvy v případech, kdy:

10.1.1 jakékoliv informace, které uvedl Zákazník v objednávce služby se nezakládají na pravdivé skutečnosti;

10.1.2 Zhotovitel nebyl schopen provést službu z objektivních důvodů a překážek, které zahrnují bezpečnostní a zdravotní riziko, nepřístupnost objektu pro provedení měření a nesoučinnost Zákazníka pro provedení měření (neumožnění přístupu k objektu).

10.2 Zhotovitel má právo na náhradu doposud vzniklých nákladů v případě, kdy se jedná o neprovedení služby z důvodů uvedených v bodech 4.5, 4.6 a 6.2, dle platného Ceníku.

10.3 Zákazník má právo před provedením služby v období 14 dní od uzavření Smlouvy od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno v písemné formě a doručeno Zhotoviteli.

10.4 Pokud Zákazník neuhradí daňový doklad - fakturu do data její splatnosti je Zhotovitel oprávněn vymáhat tuto částku postupem dle platných právních předpisů.

11. Ochrana informací a osobních údajů

11.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo ke zpracování osobních údajů Zákazníka pro administrativní účely, ohodnocení rizik, dále pro marketingové účely a nabídku jakékoliv další řady produktů nebo služeb Zhotovitele (v případě, že Zákazník písemně neoznámil Zhotoviteli, že si nepřeje být kontaktován kvůli marketingovým účelům), dále pro marketingové výzkumy a pro analýzu historie účtu Zákazníka.

11.2 Zhotovitel si vyhrazuje právo na sledování a zaznamenávání telefonických rozhovorů se Zákazníkem kvůli zlepšování kvality poskytovaných služeb a zvýšení bezpečnosti.

Tyto všeobecné obchodní podmínky byly vydány Zhotovitelem dne 1. 10. 2010 s účinností od 1. 10. 2010.