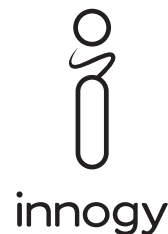


# OBCHODNÍ PODMÍNKY pro elektronickou komunikaci

vydané držitelem licence pro obchod s plynem a elektřinou:  
innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209,  
zápis v obchodním rejstříku: MěS v Praze, sp. zn.: C 220583 (dále jen „obchodník“)



## Čl. 1 Rozsah

- 1.1 Tyto obchodní podmínky pro elektronickou komunikaci (dále také „OP“) podrobněji upravují vztahy mezi obchodníkem a zákazníkem kategorie domácnost a kategorie maloobtěr při sjednání elektronického způsobu komunikace obchodníka směrem k zákazníkovi.
- 1.2 Tyto OP se vztahují na zákazníky, kteří si sjednali nebo aktivovali elektronický způsob komunikace (dále jen „ELKO“).
- 1.3 Rozsah dokumentů, které je možno doručit elektronicky, určuje obchodník a závisí zejména na povaze dokumentu, jeho obsahu a prostředí/aplikace/ e-mailu, do kterého má být doručováno. Tento rozsah může být v čase odlišný jak z důvodu vzniku/zániku druhů dokumentů obchodníkem používaných v obchodním styku, tak i z důvodu technických podmínek v době vzniku konkrétního dokumentu. Obchodník zákazníka vhodným způsobem informuje o kategoriích elektronicky zasílaných dokumentů.
- 1.4 Sjednáním nebo aktivováním ELKO zákazník vyjadřuje souhlas s těmito obchodními podmínkami.
- 1.5 V případě odlišné úpravy v těchto OP a platných obchodních podmínkách sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu nebo obchodních podmínkách upravujících plnění poskytované podle jiné smlouvy, kterou uzavřel obchodník se zákazníkem, má přednost úprava v OP.
- 1.6 ELKO podle úpravy uvedené v těchto OP může probíhat pouze v souvislosti s plněním dle platné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo jiné platné smlouvy nebo v souvislosti s takovou dříve platnou smlouvou. Pro ELKO dle čl. 2 těchto OP je nezbytné, aby zákazník trvale plnil podmínky umožňující využívání portálu/aplikace innosvět, včetně akceptace obchodních podmínek, které využívání portálu/aplikace innosvět upravují. Pro ELKO dle čl. 3 těchto OP je nezbytné, aby zákazník splnil podmínky dle čl. 3.1 těchto OP. Pro ELKO dle čl. 4 těchto OP je nezbytné, aby měl zákazník platnou e-mailovou adresu, na kterou je doručování elektronické komunikace aktuálně sjednáno. Pro případ, že některá ze stran s odstupem zjistí chybu v doměně (část e-mailové adresy za znakem „@“) způsobenou překlepem nebo odlišností v psané formě, iniciuje/provede opravu.
- 1.7 Pokud v průběhu plnění dle platné smlouvy nebo v souvislosti s takovou dříve platnou smlouvou dojde na straně zákazníka ke změně vylučující ELKO a pokud se o této změně obchodník dozví, ELKO bude obchodníkem zrušena a převedena do listinné podoby.
- 1.8 Ochrana osobních údajů při poskytování této služby se řídí dle příslušných obchodních podmínek smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo obchodních podmínek upravujících plnění poskytované podle jiné smlouvy, kterou uzavřel obchodník se zákazníkem a ke které se doručované dokumenty vážou.

## Čl. 2 ELKO prostřednictvím portálu/aplikace innosvět

- 2.1 Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o aktivaci ELKO prostřednictvím portálu/aplikace innosvět nebo změnu formy doručování v portálu/aplikaci innosvět přímo aktivovat.
- 2.2 Aktivace či deaktivace ELKO se týká vždy všech odběrných míst, které má zákazník prostřednictvím portálu/aplikace innosvět přístupné.
- 2.3 Pokud zákazník změní formu doručování dle čl. 2.1, dochází ke změně způsobu doručování vybraných dokumentů vymezených dle čl. 1.3 těchto OP, zejména pak smluv, dodatků a vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), prostřednictvím tohoto portálu. Pro ostatní dokumenty platí forma doručování v listinné podobě.
- 2.4 Účinnost změny nastává nejpozději druhý pracovní den po nastavení této změny a je oznámena prostřednictvím e-mailu, SMS, push zprávy nebo jiným vhodným způsobem.
- 2.5 Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o deaktivaci ELKO prostřednictvím portálu/aplikace innosvět. Deaktivaci ELKO prostřednictvím portálu/aplikace innosvět dochází ke změně způsobu doručování na doručování v listinné podobě, a to formou oznámení v portálu/aplikaci innosvět nebo zprávu prostřednictvím e-mailu nebo SMS zprávou a na webových stránkách obchodníka. Takové oznámení se pokládá za návrh změny OP a bude v něm určeno datum, od něhož má být změna účinná. V případě, že zákazník do doby nabytí účinnosti změny OP neukončí užívání ELKO, má se za to, že zákazník tyto změny akceptoval. Změny v OP nejsou považovány za změny smluvních podmínek sdružených služeb dodávky plynu/elektřiny nebo jiných smluv uzavřených mezi obchodníkem a zákazníkem.
- 2.6 Pokud zákazník deaktivuje ELKO, má se za to, že změna způsobu doručování byla učiněna s účinností nejpozději od druhého pracovního dne po zadání požadavku.

## Čl. 3 ELKO prostřednictvím banky

- 3.1 Zákazník je oprávněn prostřednictvím banky (tj. držitele bankovní licence) poskytující službu, jež svou povahou naplňuje znaky ELKO, se kterou má obchodník uzavřenou smlouvu o elektronickém doručování vybraných dokumentů a u které má zákazník aktivní zákaznický účet umožňující využití takové služby, provést aktivaci této služby, pokud podmínky banky dovolují aktivaci takové formy komunikace zákazníkem.

- 3.2 Aktivace či deaktivace ELKO se týká všech odběrných míst zákazníka.
- 3.3 Využívání ELKO není na straně obchodníka zpoplatněno, banka však může takovou formu komunikace zpoplatnit.
- 3.4 Pokud zákazník provede aktivaci ELKO u banky dle čl. 3.1, dochází ke změně způsobu doručování vybraných dokumentů vymezených dle čl. 1.3 těchto OP, zejména pak vyúčtování (včetně rozpisu záloh), prostřednictvím banky. Pro ostatní dokumenty platí forma doručování v listinné podobě, pokud zákazník souběžně nevyužívá jiný způsob ELKO.
- 3.5 Nahrazení odesílání vybraných dokumentů v listinné podobě, u nichž elektronická podoba nevyklučuje jejich platnost, elektronickou výměnou dat s využitím portálu banky je aktivováno nejpozději do 15 dnů od zadání požadavku v portálu banky. Veškeré dokumenty vystavené obchodníkem v tomto období budou zákazníkovi doručeny způsobem sjednaným před aktivací této služby.
- 3.6 Deaktivaci ELKO je možné provést prostřednictvím portálu banky. Deaktivaci ELKO dochází ke změně způsobu doručování na doručování v listinné podobě, pokud současně nedošlo ke sjednání nebo aktivaci jiného způsobu elektronického doručování nebo takový způsob již zákazník nevyužíval v souběhu.
- 3.7 Pokud zákazník deaktivuje ELKO prostřednictvím portálu banky, má se za to, že změna způsobu doručování byla učiněna s účinností nejpozději od pátého pracovního dne po zadání požadavku.

## Čl. 4 ELKO prostřednictvím e-mailu

- 4.1 Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o aktivaci ELKO prostřednictvím e-mailu zákazníka.
- 4.2 Aktivace či deaktivace se týká všech odběrných míst zákazníka.
- 4.3 Využívání ELKO není na straně obchodníka zpoplatněno.
- 4.4 Aktivaci či deaktivaci ELKO je možno provést prostřednictvím kontaktních míst obchodníka, přičemž pro aktivaci této formy komunikace se za takové místo považuje i portál/aplikace innosvět.
- 4.5 Pokud zákazník změní formu doručování dle čl. 4.1, dochází ke změně způsobu doručování vybraných dokumentů vymezených dle čl. 1.3 těchto OP, zejména pak smluv, dodatků a vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), prostřednictvím e-mailu zákazníka. Pro ostatní dokumenty platí forma doručování v listinné podobě.
- 4.6 Účinnost změny nastává nejpozději druhý den po nastavení této změny a je oznámena prostřednictvím e-mailu, SMS nebo jiným vhodným způsobem.
- 4.7 Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o deaktivaci ELKO. Deaktivaci ELKO dochází ke změně způsobu doručování na doručování v listinné podobě, pokud současně nedošlo ke sjednání nebo aktivaci jiného způsobu ELKO.
- 4.8 Pokud je ELKO na žádost zákazníka deaktivována, má se za to, že změna způsobu doručování byla učiněna nejpozději s účinností od druhého pracovního dne po zadání požadavku.

## Čl. 5 Společná ustanovení

- 5.1 Obchodník nenesie odpovědnost za jakoukoliv škodu případně vzniklou zákazníkovi v souvislosti s ELKO, zejména pak v souvislosti s:
  - a) poruchou na zařízení zákazníka nebo třetí osoby v důsledku nemožnosti navázání spojení,
  - b) špatnou kvalitou datového přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
  - c) zveřejněním dat v průběhu přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
  - d) zneužitím přístupových klíčů a hesel zákazníka ze strany třetích osob.
- 5.2 Obchodník si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit ELKO na dobu nezbytně nutnou. V takovém případě je obchodník povinen/oprávněn doručovat dokumenty náhradním způsobem v listinné podobě na sjednanou doručovací adresu zákazníka.
- 5.3 Obchodník je oprávněn měnit nebo nahradit stávající OP, a to zejména z důvodu změny legislativy nebo technických podmínek. Oznámení o změně OP zveřejní nejméně jeden měsíc před okamžikem, kdy mají nové OP nabýt účinnosti, a to formou oznámení v portálu/aplikaci innosvět nebo zprávu prostřednictvím e-mailu nebo SMS zprávou a na webových stránkách obchodníka. Takové oznámení se pokládá za návrh změny OP a bude v něm určeno datum, od něhož má být změna účinná. V případě, že zákazník do doby nabytí účinnosti změny OP neukončí užívání ELKO, má se za to, že zákazník tyto změny akceptoval. Změny v OP nejsou považovány za změny smluvních podmínek sdružených služeb dodávky plynu/elektřiny nebo jiných smluv uzavřených mezi obchodníkem a zákazníkem.

OP jsou platná a účinná od 1. 5. 2021.