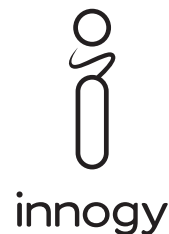


OBCHODNÍ PODMÍNKY portálu a aplikace innosvět a elektronické faktury

(strana 1/2)

vydané držitelem licence pro obchod s plynem:

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 používání internetového portálu innosvět, mobilní aplikace innosvět a elektronické faktury (dále jen „OP“) podrobněji upravují vztahy mezi obchodníkem a zákazníkem při poskytování a užívání těchto aplikací a zároveň upravují podmínky služby elektronické faktury, vyúčtování v elektronické podobě a elektronickou komunikaci obecně. Tyto OP se vztahují na zákazníky, kteří požádali o přístupové klíče k portálu innosvět, nebo si aktivovali užívání aplikace innosvět. V případě odlišné úpravy v těchto OP a platných Obchodních podmínkách sdružených služeb dodávky plynu/ elektřiny, má přednost úprava v těchto OP.

Čl. 2 Portál innosvět

- 2.1** Poskytovatelem a provozovatelem internetového portálu innosvět je obchodník.
- 2.2** Obchodník poskytuje zákazníkovi produkt innosvět, jehož prostřednictvím je zákazník oprávněn obsluhovat svůj smluvní účet dodávky plynu a elektřiny.
- 2.3** Využívání produktu internetového portálu innosvět není zpoplatněno.
- 2.4** Nové funkcionality aplikace budou zákazníkovi oznamovány prostřednictvím tohoto portálu, případně jinou vhodnou formou.
- 2.5** Veškerá komunikace, jež bude mezi obchodníkem a zákazníkem probíhat prostřednictvím portálu innosvět, se staví na úroveň písemné komunikaci.
- 2.6** Portál innosvět je poskytován zákazníkovi po dobu trvání platnosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, příp. smlouvy o dodávce plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a dále po dobu 6 měsíců od ukončení platnosti těchto smluv. Portál innosvět je přístupný též nezákazníkům s ukázkou možných služeb.
- 2.7** Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím telefonní linky 800 016 016 užívání portálu innosvět deaktivovat.

Čl. 3 innogy účet

3.1 K využití elektronických služeb obchodníka slouží innogy účet. Pro vytvoření innogy účtu slouží jako přihlašovací jméno e-mail zákazníka a jím zvolené heslo. Tyto přihlašovací údaje budou následně využitelné do všech aplikací a služeb společnosti innogy bez nutnosti pamatování si více hesel či přihlašovacích jmen.

Čl. 4 Elektronická komunikace prostřednictvím portálu innosvět

4.1 Zákazník je prostřednictvím portálu innosvět oprávněn změnit formu doručování vybraných dokumentů včetně vyúčtování na elektronickou formu. Jmenovitý výčet dokumentů, kterých se změna formy doručování týká, je uveden v portálu. Účinnost změny nastává druhý den po nastavení této změny a je oznámena prostřednictvím e-mailové zprávy nebo sms. Pokud zákazník změní formu doručování dle tohoto článku, bude obchodník doručovat vybrané dokumenty, zejména pak vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), výhradně prostřednictvím tohoto portálu.

Čl. 5 Aplikace innosvět

5.1 Poskytovatelem a provozovatelem mobilní aplikace innosvět je obchodník.

- 5.2** Obchodník poskytuje zákazníkovi produkt innosvět, jehož prostřednictvím je zákazník oprávněn obsluhovat svůj smluvní účet dodávky plynu a elektřiny.
- 5.3** Využívání produktu mobilní aplikace innosvět není zpoplatněno.
- 5.4** Nové funkcionality aplikace budou zákazníkovi oznamovány prostřednictvím této aplikace, případně jinou vhodnou formou.
- 5.5** Veškerá komunikace, jež bude mezi obchodníkem a zákazníkem probíhat prostřednictvím aplikace innosvět, se staví na úroveň písemné komunikaci.
- 5.6** Aplikace innosvět je poskytována zákazníkovi po dobu trvání platnosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, příp. smlouvy o dodávce plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny.
- 5.7** Zákazník je oprávněn kdykoliv užívání této aplikace ukončit. V případě, že během jejího užívání zvolil aplikaci jako kanál pro elektronickou komunikaci ze strany obchodníka, je povinen kontaktovat obchodníka za účelem sjednání jiného způsobu komunikace.

Čl. 6 Elektronická komunikace prostřednictvím aplikace innosvět

- 6.1** Zákazník je prostřednictvím aplikace innosvět oprávněn změnit formu doručování vybraných dokumentů včetně vyúčtování na elektronickou formu. Jmenovitý výčet dokumentů, kterých se změna formy doručování týká, je uveden v aplikaci. Účinnost změny nastává druhý den po nastavení této změny a je oznámena prostřednictvím e-mailové zprávy nebo sms. Pokud zákazník změní formu doručování dle tohoto článku, bude obchodník doručovat vybrané dokumenty, zejména pak vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), výhradně prostřednictvím této aplikace.
- 6.2** Aktivace či deaktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby.

Čl. 7 Elektronická faktura (e-faktura) prostřednictvím banky

- 7.1** Zákazník je oprávněn prostřednictvím banky (tj. držitele bankovní licence) poskytlující službu elektronická faktura, se kterou má obchodník uzavřenu smlouvu o elektronickém doručování vybraných dokumentů, provést aktivaci této služby. Pokud podmínky banky dovolují aktivaci.
- 7.2** Využívání služby elektronická faktura není na straně obchodníka zpoplatněno, banka však může tuto službu zpoplatnit.
- 7.3** Aktivace či deaktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby.
- 7.4** Pokud zákazník provede aktivaci služby u banky, dochází ke změně způsobu doručování vyúčtování, sjednaném ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Zákazník je rovněž prostřednictvím portálu banky upozorňován na případné prodlení s úhradou vyúčtování.
- 7.5** Nahrazení odesílání vyúčtování v listinné podobě a vybraných dokumentů, u nichž elektronická podoba nevyklučuje jejich platnost elektronickou výměnou dat s využitím portálu banky je aktivováno do 15 dnů od zadání požadavku na portálu banky. Veškerá vyúčtování vystavená obchodníkem v tomto období budou zákazníkovi doručena způsobem sjednaným před aktivací této služby.



innogy

(strana 2/2)

- 7.6** Deaktivaci služby je možné provádět prostřednictvím portálu banky. Deaktivaci služby dochází ke změně způsobu doručování na způsob sjednaný před aktivací této služby, pokud současně nedošlo ke sjednání jiného způsobu elektronického doručování.
- 7.7** Pokud zákazník deaktivuje službu prostřednictvím portálu banky, má se za to, že změna způsobu doručování byla učiněna s účinností od pátého pracovního dne po zadání požadavku.

Čl. 8 Elektronická komunikace

- 8.1** Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o aktivaci služby elektronické komunikace prostřednictvím e-mailové schránky zákazníka.
- 8.2** Využívání služby elektronické komunikace není na straně obchodníka zpoplatněno.
- 8.3** Aktivaci služby je možno provést prostřednictvím kontaktních center obchodníka. Aktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby. Nahrazení odesílání vyúčtování a dalších vybraných dokumentů v listinné podobě proběhne druhý den po nastavení této změny a bude oznámeno prostřednictvím sms.
- 8.4** Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím telefonní linky 800 016 016 službu deaktivovat.

Čl. 9 Ochrana osobních údajů

- 9.1** Informace o zpracování Vašich osobních údajů pro aplikaci innosvět a innosvět GO, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (ve znění pozdějších předpisů), včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a innogy a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 9.2** Správcem Vašich osobních údajů je společnost innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, Strašnice, 108 00 Praha 10, IČO 49903209, zápis v OR MěS v Praze, sp. zn. C 220583.

Čl. 10 Společná ustanovení

- 10.1** Obchodník nenese odpovědnost za škody, které případně vzniknou zákazníkovi v souvislosti s:
- poruchou na zařízení zákazníka nebo třetí osoby v důsledku nemožnosti navázání spojení,
 - špatnou kvalitou datového přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
 - zveřejněním dat v průběhu přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
 - zneužitím přístupových klíčů zákazníka ze strany třetích osob.
- 10.2** Obchodník si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit používání produktů na dobu nezbytně nutnou k údržbě produktů nebo zpracování dat.
- 10.3** Obchodník i zákazník jsou oprávněni vypovědět bez udání důvodu poskytování a užívání portálu/aplikace innosvět,

a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc, počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi prostřednictvím portálu/aplikace innosvět druhé straně.

- 10.4** Obchodník neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou zákazníkovi v souvislosti se službou elektronická faktura (E-faktura) poskytované prostřednictvím banky po okamžiku odeslání fakturačních dat do aplikace banky. Veškeré bankovní poplatky spojené s využíváním aplikace banky nese zákazník.
- 10.5** Obchodník je oprávněn stanovit svým oznámením nové OP portálu innosvět, aplikace innosvět, služby elektronická faktura (E-faktura) nebo elektronická komunikace. Oznámení zveřejní nejméně jeden měsíc před okamžikem, kdy mají nové OP nabýt účinnosti, a to formou oznámení v portálu innosvět, v aplikaci innosvět a na webových stránkách obchodníka. Toto 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 obchodních podmínek neukončí užívání portálu innosvět, aplikace innosvět nebo užívání služby E-faktura, resp. služby elektronická komunikace, pokud se změny OP budou týkat těchto oblastí, má se za to, že zákazník tyto změny akceptoval.

OP jsou platné a účinné od 29. 6. 2019.