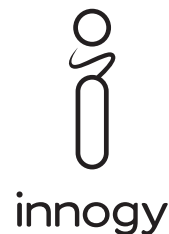


OBCHODNÍ PODMÍNKY portálu innosvět (dále jen „portál“) a elektronické faktury

(strana 1/2)

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 používání internetového portálu innosvět a elektronické faktury (dále jen „OP“) podrobněji upravují vztahy mezi obchodníkem a zákazníkem kategorie domácnost a kategorie maloobděl s VIP ceníkem, při poskytování a užívání tohoto portálu a zároveň upravují podmínky služby elektronické faktury, vyúčtování v elektronické podobě, a elektronickou komunikaci obecně.
- 1.2** Tyto OP se vztahují na zákazníky, kteří si vytvořili innogy účet (viz bod 14) a připojili k němu své smlouvy i nezákazníky, kteří si pouze vytvořili innogy účet k portálu innosvět pro náhled služeb a budoucí možné připojení smluv pakliže se stanou našimi zákazníky.
- 1.3** Vlastnosti a funkcionality portálu se mohou lišit v závislosti na tom, zda uživatel má či nemá smlouvu u innogy, resp. v závislosti na odběru plynu/elektřiny a jiných služeb od innogy.
- 1.4** Užíváním portálu uživatel vyjadřuje souhlas s těmito obchodními podmínkami.
- 1.5** 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 kategorie domácnost a kategorie maloobděl s VIP ceníkem portál innosvět, jehož prostřednictvím je zákazník oprávněn obsluhovat svůj smluvní účet dodávky plynu, elektřiny a dalších služeb.
- 2.3** Využívání portálu innosvět není zpoplatněno.
- 2.4** Nové funkcionality portálu budou uživateli oznamovány prostřednictvím tohoto portálu, případně jinou vhodnou formou.
- 2.5** 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.
- 2.6** Portál uživateli umožňuje průběžnou evidenci spotřeby plynu/elektřiny a pro zákazníky, kteří odebírají plyn/elektřinu od innogy, i průběžný monitoring a vyhodnocování spotřeby plynu/elektřiny v odběrných místech, do nichž je innogy uživateli dodáván/-a.
- 2.7** Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím telefonní linky 800 016 016 nebo e-mailu info@innogy.cz užívání portálu innosvět deaktivovat.

Čl. 3 Přístup a zabezpečení innogy účtu a portálu innosvět

- 3.1** K využití elektronických služeb obchodníka slouží innogy účet. Pro vytvoření innogy účtu slouží jako přihlašovací jméno e-mail uživatele 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.
- 3.2** Úspěšně připojení smluv zákazníka k již existujícímu innogy účtu zahrnuje ověření jeho identity oproti údajům evidovaným na jeho smlouvě na plyn/elektřinu. Uživatel při připojování smluv uvede jeden z následujících údajů – zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo smlouvy, IČ nebo EIC/EAN kód odběrného místa, do něhož innogy dodává/bude dodávat plyn/elektřinu. Následně na telefonní číslo, které poskytl innogy ke smlouvě na plyn/elektřinu přijde potvrzující kód pro připojení. Podmínkou registrace je uvedení

údajů, které má uživatel pod svou výhradní kontrolou.

- 3.3** Vytvoření innogy účtu a užívání portálu innosvět je vždy vázáno na jednu osobu. Zřízení innogy účtu s využitím osobních či jiných identifikačních údajů třetí osoby je zakázáno. V případě, že má uživatel u innogy evidováno více odběrných míst pod různými zákaznickými čísly, je možné tato odběrná místa přidat stejným způsobem, jakým probíhá přidávání smluv.
- 3.4** Uživatel se zavazuje, že nebude svůj portál innosvět ani jednotlivé údaje umožňující registraci nebo přístup k innogy účtu zpřístupňovat dalším osobám a zabezpečí je proti zneužití.
- 3.5** Jakékoli zneužití portálu je zakázáno a zakládá povinnost nahradit vzniklou újmu. V případě důvodného podezření na zneužití portálu je innogy oprávněna innogy účet zrušit.

Čl. 4 Užívání portálu (komunikace, přehled o jednotlivých odběrných místech)

- 4.1** Strany sjednávají, že ke komunikaci ze strany innogy ve věcech portálu bude sloužit prioritně funkcionality zaslání oznámení v portálu. Další možnou formou je osobní doručení, doručení prostřednictvím zmocněnců innogy z řad společností innogy v České republice, prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb či kurýrních služeb a rovněž prostředky elektronických komunikací, pokud kontaktní údaje pro jejich užití poskytl uživatel innogy při uzavření smlouvy na plyn/elektřinu nebo kdykoli během smluvního vztahu.
- 4.2** Uživatel bere na vědomí, že součástí portálu mohou být i obchodní sdělení – nabídka produktů a služeb innogy, popř. jejích smluvních partnerů.
- 4.3** Portál uživateli umožňuje evidenci spotřeby případně i průběžný monitoring a vyhodnocování spotřeby plynu/elektřiny v těch odběrných místech, která si uživatel v portále přiřadil ke svému uživatelskému účtu.
- 4.4** Veškeré zpřístupněné přehledy a vyhodnocení mají informativní charakter a innogy vzhledem k bezplatnému poskytování portálu nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných jejím prostřednictvím.
- 4.5** V rámci monitoringu a vyhodnocování spotřeby plynu/elektřiny v jednotlivých odběrných místech umožňuje portál uživateli zadávat stavy měřidel (plynoměru/elektroměru). Zadaní stavu měřidla může probíhat ručně pomocí klávesnice PC/tabletu/telefonu. Uživatel si rovněž může u innogy sjednat placenou službu „Monitoring spotřeby“ probíhající prostřednictvím pronajatého senzoru instalovaného na měřidlo; naměřené hodnoty spotřeby jsou ze senzoru automaticky odesílány do systému innogy prostřednictvím sítě Sigfox a zpřístupněny uživateli v portálu. Podmínky sjednání služby „Monitoring spotřeby“ jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby průběžného monitoringu spotřeby dostupné na vyžádání v innogy.
- 4.6** Uživatelem zadaná ani senzorem naměřená spotřeba není podkladem pro vyúčtování spotřeby ze smlouvy na plyn/elektřinu; vyúčtování se vystavuje výhradně na základě údajů o spotřebě naměřené/stanovené provozovatelem distribuční soustavy, k jehož distribuční soustavě je odběrné místo uživatele připojeno. Výjimkou je odečet při změně ceny distribuce plynu/elektřiny (kontrolní odečet), např. k 31. 12. kalendářního roku, pokud stav měřidla zákazník v portále potvrdí a provozovatel distribuční soustavy jej akceptuje.
- 4.7** Uživatel odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost zadávaných stavů spotřeby a dalších informací, které v rámci portálu uvede.



innogy

(strana 2/2)

Čl. 5 Elektronická komunikace prostřednictvím portálu innosvět

- 5.1** Zákazník je prostřednictvím portálu innosvět oprávněn změnit formu doručování vybraných dokumentů včetně vyúčtování na elektronickou formu. Jmenovitě výčet dokumentů, kterých se změna formy doručování týká, je uveden v portálu. Účinnost změny nastává nejpozději 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.
- 5.2** Aktivace či deaktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby.

Čl. 6 Elektronická faktura (e-faktura) prostřednictvím banky

- 6.1** Zákazník je oprávněn prostřednictvím banky (tj. držitele bankovní licence) poskytující službu elektronická faktura, se kterou má obchodník uzavřenu smlouvu o elektronickém doručování vybraných dokumentů, provést aktivaci této služby. Pokud podmínky banky dovolují aktivaci.
- 6.2** Využívání služby elektronická faktura není na straně obchodníka zpoplatněno, banka však může tuto službu zpoplatnit.
- 6.3** Aktivace či deaktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby.
- 6.4** 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 prodloužení s úhradou vyúčtování.
- 6.5** 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.
- 6.6** Deaktivaci služby je možné provádět prostřednictvím portálu banky. Deaktivací služby dochází ke změně způsobu doručování na způsob sjednaný před aktivací této služby, pokud současně nedošlo ke sjednání jiného způsobu elektronického doručování.
- 6.7** 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. 7 Elektronická komunikace

- 7.1** Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o aktivaci služby elektronické komunikace prostřednictvím e-mailové schránky zákazníka.
- 7.2** Využívání služby elektronické komunikace není na straně obchodníka zpoplatněno.
- 7.3** 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.
- 7.4** Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem

provedeným prostřednictvím telefonní linky 800 016 016 službu deaktivovat.

Čl. 8 Ochrana osobních údajů

- 8.1** Informace o zpracování Vašich osobních údajů pro portál innosvět, 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/>.
- 8.2** 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. 9 Společná ustanovení

- 9.1** Obchodník nenes 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.
- 9.2** Obchodník si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit používání produktů na dobu nezbytně nutnou k údržbě produktů nebo zpracování dat.
- 9.3** Uživatel může užívání portálu kdykoliv ukončit na telefonním čísle 800 016 016 či e-mailem na info@innogy.cz. Ukončení užívání portálu nemá vliv na platnost ani účinnost smlouvy o poskytování služby průběžného monitoringu spotřeby, byla-li sjednána ani dalších smluv. V případě opětovného zřízení innogy účtu musí uživatel provést novou registraci, přičemž innogy nezaručuje dostupnost dříve evidovaných uživatelských dat.
- 9.4** 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.
- 9.5** Obchodník je oprávněn stanovit svým oznámením nové OP portálu 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 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 nebo užívání služby E-faktura, resp. služby elektronická komunikace, pokud se změny OP týkat těchto oblastí, má se za to, že zákazník tyto změny akceptoval. Změny v OP portálu innosvět nejsou považovány za změny smluvních podmínek sdružených služeb dodávky plynu/elektřiny.

OP jsou platná a účinná od 29. 6. 2019.