

# PODMÍNKY UŽITÍ

aplikace „innosvět“ ve verzi „mám smlouvu u innogy“ (dále jen „aplikace“)

(strana 1/2)



innogy

## Obecná ustanovení

1. Tyto podmínky užití aplikace „innosvět“ (dále jen „PU“) upravují vztahy mezi innogy Energie, s.r.o., se sídlem Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 49903209 (dále jen „innogy“) a uživatelem při poskytování a užívání této aplikace. Vlastnosti a funkcionality aplikace se mohou lišit v závislosti na tom, zda uživatel má či nemá smlouvu u innogy, resp. v závislosti na odběru plynu/elektřiny od innogy. Aplikací se v níže uvedeném textu rozumí aplikace ve verzi „mám smlouvu u innogy“.
2. Instalací a užíváním aplikace uživatel vyjadřuje souhlas s těmito PU.
3. Poskytovatelem a provozovatelem aplikace „innosvět“ je innogy.
4. Aplikace je určena pro uživatele, kteří jsou zároveň zákazníky innogy kategorie Domácnost a kteří mají s innogy uzavřenu platnou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu a/nebo elektřiny (dále jen „smlouva na plyn/elektřinu“).
5. Pro přístup do aplikace je nutný chytrý telefon/tablet s operačním systémem Android verze 4.4 a vyšší nebo chytrý telefon s operačním systémem iOS verze 9.0.1 a vyšší.
6. Využívání aplikace není zpoplatněno.
7. Uživatel aplikaci užívá prostřednictvím osobního uživatelského účtu, a to výhradně pro svou osobní potřebu.
8. Aplikace 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. Nové funkcionality aplikace budou uživateli oznamovány prostřednictvím této aplikace, případně jinou vhodnou formou.

## Přístup a zabezpečení uživatelského účtu

9. Užívání aplikace vyžaduje zřízení uživatelského účtu, a to na základě úspěšné registrace, která zahrnuje i ověření identity uživatele oproti údajům evidovaným na jeho smlouvě na plyn/elektřinu. Uživatel při registraci uvede EIC/EAN kód odběrného místa, do něhož innogy dodává/bude dodávat plyn/elektřinu, datum narození a kontaktní e-mail nebo telefon, který poskytl innogy ke smlouvě na plyn/elektřinu. Podmínkou registrace je uvedení údajů, které má uživatel pod svou výhradní kontrolou.
10. Vytvoření uživatelského účtu a jeho užívání je vždy vázáno na osobu jednoho zákazníka innogy. Zřízení uživatelského 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 podobným způsobem, jakým probíhá registrace.
11. Uživatel se zavazuje, že nebude svůj uživatelský účet ani jednotlivé údaje umožňující registraci nebo přístup k uživatelskému účtu zpřístupňovat dalším osobám a zabezpečí je proti zneužití. V rámci tohoto závazku bude uživatel především dodržovat následující opatření:
  - souhrnné údaje pro registraci (EIC/EAN, datum narození, e-mail/telefonní číslo, aktivační heslo) a další údaje a dokumenty (např. fakturu) umožňující registraci nebo přístup k uživatelskému účtu bude maximálně chránit, nesdělí je ani nezpřístupní jiným osobám,
  - k přístupu do aplikace bude využívat zařízení, software a internetové připojení zaručující bezpečnost a dostatečnou ochranu před zneužitím,
  - neprodleně oznámí innogy prostřednictvím info@innogy.cz každou skutečnost, která by mohla způsobit zneužití jeho uživatelského účtu.

12. innogy chrání proti zneužití uživatelský účet a data uživatele vyjma případů, kdy bez zavinění innogy dojde ke zneužití v důsledku vyzrazení nebo zpřístupnění osobních údajů, dokumentů (např. faktury), případně mobilního telefonu/tabletu umožňujícího registraci nebo přístup k uživatelskému účtu uživatele.
13. Jakékoli zneužití aplikace je zakázáno a zakládá povinnost nahradit vzniklou újmu. V případě důvodného podezření na zneužití aplikace je innogy oprávněna uživatelský účet zrušit.

## Užívání aplikace (komunikace, přehled o jednotlivých odběrných místech)

14. Strany sjednávají, že ke komunikaci ze strany innogy ve věcech aplikace bude sloužit prioritně funkcionalita zaslání oznámení v aplikaci. 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.
15. Uživatel bere na vědomí, že součástí aplikace mohou být i obchodní sdělení – nabídka produktů a služeb innogy, popř. jejich smluvních partnerů.
16. Aplikace uživateli umožňuje evidenci spotřeby případně i průběžný monitoring a vyhodnocování spotřeby plynu/elektřiny v těch odběrných místech, která si uživatel v aplikaci přiřadil ke svému uživatelskému účtu.
17. Veškeré zpřístupněné přehledy a vyhodnocení mají informativní charakter a innogy vzhledem k bezplatnému poskytování aplikace nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných jejím prostřednictvím.
18. V rámci monitoringu a vyhodnocování spotřeby plynu/elektřiny v jednotlivých odběrných místech umožňuje aplikace uživateli zadávat stavy měřidel (plynoměru/elektroměru). Zadání stavu měřidla může probíhat ručně pomocí klávesnice telefonu/tabletu nebo pomocí OCR čtečky napojené na fotoaparát. Uživatel si rovněž může u innogy sjednat placenou službu „Monitoring spotřeby“ probíhající prostřednictvím pronajatého senzoru instalovaného na měřidlo a aplikace; naměřené hodnoty spotřeby jsou ze senzoru automaticky odesílány do systému innogy prostřednictvím sítě Sigfox a zpřístupněny uživateli v aplikaci. Podmínky sjednání služby „Monitoring spotřeby“ jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby průběžného monitoringu spotřeby dostupné na vyžádání v innogy.
19. 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 aplikaci potvrdí a provozovatel distribuční soustavy jej akceptuje.
20. Uživatel odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost zadávaných stavů spotřeby a dalších informací, které v rámci aplikace uvede.

## Zpracování osobních údajů

(v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti



innogy

(strana 2/2)

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 (dále jen „Zákon“))

21. innogy získává osobní údaje uživatelů zejména od nich samých v rámci smlouvy na plyn/elektřinu; vždy je informuje o tom, kdy je poskytnutí osobních údajů nezbytné pro poskytnutí konkrétní služby a kdy je naopak dobrovolné. Poskytnutí dobrovolných osobních údajů usnadní vzájemnou komunikaci mezi uživatelem a innogy a také významně zefektivní poskytování služeb.
22. innogy zpracovává pro účel aplikace následující osobní údaje, resp. kategorie osobních údajů:
  - a. identifikační a adresní údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa odběrného místa, zákaznické číslo;
  - b. elektronické kontaktní údaje: mobilní telefon, e-mailová adresa;
  - c. jiné elektronické údaje: autentizační certifikáty atd.;
  - d. další osobní údaje spojené se smlouvou na plyn/elektřinu: zákaznické číslo, číslo místa spotřeby, číslo bankovního účtu, variabilní symbol pro platby, výše záloh, informace o spotřebě na základě odečtu měřicích zařízení a typového diagramu dodávky, číslo měřicích zařízení, EIC/EAN odběrného místa, údaj o způsobu využití plynu/elektřiny, výše předpokládaného přeplatku/nedoplatku, výsledek vyúčtování atd.;innogy v souvislosti s aplikací nezpracovává osobní údaje, které jsou generovány mobilním telefonem (např. lokační údaje, telefonní seznam atd.).  
Doba zpracování je omezena dobou aktivního užívání aplikace a dále 3 roky po jeho ukončení, a to z důvodu možného reklamačního řízení.
23. Osobní údaje ze strany innogy jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně a mohou být zpřístupněny zaměstnancům innogy, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností, zpracovatelům, s nimiž má innogy uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, společností innogy v České republice a případně další osobě v souladu se Zákonem a Nařízením. Ucelený výčet práv a povinností ve vztahu ke zpracování osobních údajů a seznam zpracovatelů je zveřejněn na webové stránce innogy (<http://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>).

#### Závěrečná ustanovení

24. innogy vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované aplikace neodpovídá za majetkovou ani nemajetkovou újmu, která uživateli vznikne v souvislosti s aplikací. Zejména neodpovídá za následky výpadku služby aplikace, za následky zpřístupnění uživatelského účtu, telefonu, e-mailu nebo dalších osobních údajů třetí osobě uživatelem, za následky úniku dat uživatele způsobené závadným stavem zařízení, softwaru nebo připojení využitých pro přístup do aplikace nebo jejich zneužitím, ani za následky zneužití aplikace třetí osobou.
25. Vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované aplikace si innogy vyhrazuje právo tyto PU jednostranně měnit nebo zcela nahradit novými. Oznámení, které bude obsahovat nové znění PU a datum jejich účinnosti, oznámí innogy uživateli prostřednictvím aplikace nejpozději 1 kalendářní měsíc dopředu. V případě, že uživatel s navrženou změnou PU nesouhlasí, může užívání aplikace kdykoliv ukončit. V případě, že bude uživatel užívat aplikaci i po datu účinnosti změny PU, platí, že s novým zněním PU souhlasí.

26. Vzhledem k bezplatnému charakteru poskytované aplikace si innogy vyhrazuje právo provoz nebo užívání aplikace bez udání důvodu kdykoliv přerušit, omezit nebo ukončit.
27. Uživatel může užívání aplikace kdykoliv ukončit. Ukončení užívání aplikace nemá vliv na platnost ani účinnost smlouvy o poskytování služby průběžného monitoringu spotřeby, byla-li sjednána. V případě opětovné instalace aplikace musí uživatel provést novou registraci, přičemž innogy nezaručuje dostupnost dříve evidovaných uživatelských dat.
28. V případě, že uživatel nebude mít s innogy uzavřenu žádnou platnou smlouvu na plyn/elektřinu, bude uživateli zrušen uživatelský účet a dojde tak k ukončení možnosti užívání aplikace v režimu „mám smlouvu u innogy“ vč. odstranění všech uživatelských dat. Aplikaci bude možné dále využívat pouze po nové registraci v režimu „nemám smlouvu u innogy“.
29. Mimosoudní řešení sporů a vyřizování stížností spotřebitelů: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, která je státním orgánem příslušným k vyřizování stížností, podnětů a dotazů spotřebitelů ve vztahu k aplikaci.

Tyto PU jsou platné od 21. 1. 2019 a účinné od 22. 2. 2019.