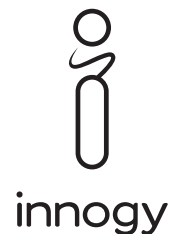


# OBCHODNÍ PODMÍNKY „innogy24“, aplikace „innosvět“ a elektronické faktury

(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

Tyto obchodní podmínky pro používání internetové aplikace „innogy24“, 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 aplikaci „innogy24“, nebo si aktivovali užívání mobilní 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 innogy24

- 2.1. Poskytovatelem a provozovatelem internetové aplikace „innogy24“ je obchodník.
- 2.2. Obchodník poskytuje zákazníkovi produkt „innogy24“, jehož prostřednictvím je zákazník oprávněn obsluhovat svůj smluvní účet dodávky plynu a elektřiny.
- 2.3. Využívání produktu internetové aplikace „innogy24“ není zpoplatněno.
- 2.4. Obchodník poskytne zákazníkovi na jeho vyžádání přístupové klíče k aplikaci, zákazník je povinen neprodleně po prvním přihlášení změnit přístupové heslo.
- 2.5. Nové funkcionality aplikace budou zákazníkovi oznamovány prostřednictvím této aplikace, případně jinou vhodnou formou.
- 2.6. Veškerá komunikace, jež bude mezi obchodníkem a zákazníkem probíhat prostřednictvím aplikace „innogy24“, se staví na úroveň písemné komunikaci.
- 2.7. Aplikace „innogy24“ 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 a dále po dobu 6 měsíců od ukončení platnosti těchto smluv.
- 2.8. Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím aplikace „innogy24“ užívání této aplikace deaktivovat.

## Čl. 3 Elektronická faktura prostřednictvím aplikace „innogy24“

- 3.1. Zákazník je prostřednictvím aplikace „innogy24“ 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 aplikace. Pokud zákazník změní formu doručování dle tohoto článku, bude obchodník doručovat vybrané dokumenty, zejména pak vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), výhradně prostřednictvím této aplikace.
- 3.2. Aktivace či deaktivace služby se týká vždy všech odběrných míst zákazníka, jehož zákaznické číslo bylo použito při aktivaci či deaktivaci služby.  
Deaktivaci služby dochází ke změně způsobu doručování na způsob sjednaný před aktivací této služby, pokud současně nedošlo ke sjednání jiného způsobu elektronického doručování.

## Čl. 4 innosvět

- 4.1. Poskytovatelem a provozovatelem mobilní aplikace „innosvět“ je obchodník.
- 4.2. Obchodník poskytuje zákazníkovi produkt „innosvět“, jehož prostřednictvím je zákazník oprávněn obsluhovat svůj smluvní účet dodávky plynu a elektřiny.
- 4.3. Využívání produktu mobilní aplikace „innosvět“ není zpoplatněno.
- 4.4. Nové funkcionality aplikace budou zákazníkovi oznamovány prostřednictvím této aplikace, případně jinou vhodnou formou.
- 4.5. Veškerá komunikace, jež bude mezi obchodníkem a zákazníkem probíhat prostřednictvím aplikace „innosvět“, se staví na úroveň písemné komunikaci.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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. 5 Elektronická faktura prostřednictvím aplikace „innosvět“

- 5.1. 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 aplikace. Pokud zákazník změní formu doručování dle tohoto článku, bude obchodník doručovat vybrané dokumenty, zejména pak vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), výhradně prostřednictvím této aplikace.
- 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) poskytnutí 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.



innogy

(strana 2/2)

- 6.5.** Nahrazení odesílání vyúčtování v listinné podobě a vybraných dokumentů, u nichž elektronická podoba nevylučuje 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. Deaktivaci 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
- 8.5.** Obchodník je oprávněn stanovit svým oznámením nové OP aplikace „innogy24“, 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 aplikaci „innogy24“, 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 aplikace „innogy24“, 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 15. října 2018.

## 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 okamžitě.
- 7.4.** Deaktivaci služby je možné provést stejným způsobem, jakým byla služba aktivována. Deaktivaci služby dochází ke změně způsobu doručování na způsob sjednaný před aktivací této služby, pokud současně nedošlo ke sjednání jiného způsobu elektronického doručování.

## Čl. 8 Společná ustanovení

- 8.1.** 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.
- 8.2.** Obchodník si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit používání produktů na dobu nezbytně nutnou k údržbě produktů nebo zpracování dat.
- 8.3.** Obchodník i zákazník jsou oprávněni vypovědět bez udání důvodu poskytování a užívání aplikace „innogy24“, a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc, počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi prostřednictvím aplikace „innogy24“ druhé straně.
- 8.4.** 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.