

OBCHODNÍ PODMÍNKY

zákaznických aplikací portálu a aplikace innosvět (dále jen „innosvět“)

(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“)



innogy

Čl. 1 Rozsah

- 1.1 Tyto obchodní podmínky pro používání innosvěta (dále jen „OP“) podrobněji upravují vztahy mezi obchodníkem a uživatelem innosvěta. Uživatelem se rozumí jak nezákazník, který nemá s obchodníkem uzavřenou žádnou platnou smlouvu, tak i zákazník kategorie domácnost, maloodběr/podnikatel, který má s obchodníkem uzavřenou alespoň jednu platnou smlouvu. Jedná se vždy o osobu, která innosvět využije výhradně pro soukromou potřebu a nebude předmětem výdělečné činnosti.
- 1.2 Tyto OP se vztahují na zákazníky, kteří si vytvořili innogy účet (viz bod 3.2) a připojili k němu své smlouvy u obchodníka, i nezákazníky, kteří k innogy účtu nemají připojenou žádnou smlouvu. Tyto OP se vztahují na uživatele, kteří využívají mobilní aplikaci ve verzi 2.0 a vyšší.
- 1.3 Vlastnosti a funkcionality innosvěta se mohou lišit v závislosti na tom, zda uživatel má či nemá smlouvu u obchodníka, resp. v závislosti na odběru plynu/elektřiny a jiných služeb od obchodníka, a rovněž na tom, zda k innogy účtu přistupují přes internetový portál či mobilní aplikaci.
- 1.4 Užíváním innosvěta 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 nebo jiných platných smluv obchodníka, má přednost úprava v těchto OP.

Čl. 2 Zákaznické aplikace innosvět

- 2.1 Poskytovatelem a provozovatelem zákaznických aplikací (internetového portálu a mobilní aplikace) innosvět je obchodník.
- 2.2 Využívání innosvěta není ze strany obchodníka zpoplatněno.
- 2.3 Aktuálně dostupné funkcionality innosvěta jsou zveřejněné na www.innosvet.cz. Nové funkcionality budou uživateli oznamovány jeho prostřednictvím, případně jinou vhodnou formou.
- 2.4 Využívání innosvěta se všemi dostupnými funkcemi je umožněno zákazníkovi po dobu trvání platnosti smluv/smlouvy a dále v omezenější podobě i po dobu 6 měsíců od ukončení platnosti těchto smluv. Po uplynutí této doby a pro nezákazníky je innosvět přístupný pouze v omezené podobě.
- 2.5 Uživatel je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím chatu na www.innosvet.cz, telefonního kontaktu či osobně na zákaznickém centru obchodníka užívání innosvěta deaktivovat.

Čl. 3 Přístup a zabezpečení innogy účtu a innosvěta

- 3.1 Pro přístup do mobilní aplikace innosvět je nutný telefon/tablet s operačním systémem Android verze 5.1 a vyšší nebo telefon/tablet s operačním systémem iOS verze 12.0 a vyšší.
- 3.2 K přístupu do innosvěta slouží innogy účet. Pro vytvoření innogy účtu je nutné zadat platný e-mail, který bude sloužit jako přihlašovací jméno, a vytvořit heslo.
- 3.3 Vytvoření innogy účtu je vždy vázáno na konkrétního uživatele. Uživatel si ke svému innogy účtu může připojit data zákazníka

dle údajů v platné smlouvě s obchodníkem, a to na základě úspěšného ověření. Ověření probíhá na základě údajů, které o zákazníkovi eviduje obchodník. V případě, že si uživatel ke svému innogy účtu přidává údaje o jiném zákazníkovi, musí proběhnout řádné ověření se souhlasem tohoto zákazníka. Data o jiném zákazníkovi mohou být z innogy účtu jednoduše odebrána ze strany přihlášeného uživatele.

- 3.4 Uživatel se zavazuje, že nebude údaje ke svému innogy účtu zpřístupňovat dalším osobám a zabezpečí je proti zneužití.
- 3.5 Jakékoli zneužití innosvěta je zakázáno a zakládá povinnost nahradit vzniklou újmu. V případě důvodného podezření na zneužití innosvěta je obchodník oprávněn innogy účet zrušit.

Čl. 4 Užívání innosvěta

- 4.1 Uživatel bere na vědomí, že součástí innosvěta mohou být i obchodní sdělení například nabídka produktů a služeb obchodníka, popř. jeho smluvních partnerů.
- 4.2 Veškeré odhady do budoucna jako je například vyčíslení předpokládaného přeplatku a nedoplatku mají informativní charakter a innogy vzhledem k bezplatnému poskytování innosvěta nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných jeho prostřednictvím.
- 4.3 Všechny změny uskutečněné zákazníkem v innosvětě mají stejný právní účinek jako změny provedené zákazníkem jinou formou komunikace (například osobně, telefonicky, e-mailem, chatem). Seznam veškerých změn je zákazníkovi zpřístupněn v innosvětě v sekci Moje požadavky.
- 4.4 Uživatel bere na vědomí, že v případě užívání chatu po přihlášení do innosvěta jsou obsluhu innogy zpřístupněna konkrétní data za účelem požadované pomoci.

Čl. 5 Elektronická komunikace prostřednictvím innosvěta

- 5.1 Zákazník je prostřednictvím innosvěta oprávněn změnit doručování vyúčtování na elektronickou formu. 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 vyúčtování (včetně nového rozpisu záloh), výhradně prostřednictvím innosvěta.
- 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.



innogy

(strana 2/2)

- 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 prodlení 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 Doručování elektronického vyúčtování prostřednictvím e-mailu

- 7.1 Zákazník je oprávněn požádat obchodníka o aktivaci služby elektronického vyúčtování prostřednictvím e-mailové schránky zákazníka.
- 7.2 Využívání služby elektronického vyúčtování 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 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 innosvět, a to v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon „) a 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 uživatele i obchodníka a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 8.2 Správcem osobních údajů uživatele je:
společnost innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12,
108 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 49903209,
zápis v OR MěS v Praze, sp. zn. C 220583.

Čl. 9 Společná ustanovení

- 9.1 Obchodník nenese odpovědnost za škody, které případně vzniknou uživateli v souvislosti s:
- poruchou na zařízení uživatele 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 Ukončení užívání innosvěta 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 obchodník 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 v innosvětě. Oznámení zveřejní nejméně jeden měsíc před okamžikem, kdy mají nové OP nabýt účinnosti, a to formou oznámení v innosvětě 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 uživatel do doby nabytí účinnosti změny obchodních podmínek neukončí užívání innosvěta, má se za to, že uživatel tyto změny akceptoval. Změny v OP innosvět nejsou považovány za změny smluvních podmínek služeb obchodníka.
- 9.6 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.

OP jsou platné od 30. 6. 2020 a účinné od 31. 7. 2020.