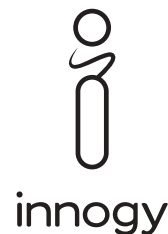


OBCHODNÍ PODMÍNKY

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



vydané držitelem licence pro obchod s plynem a elektřinou:
innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 100 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 innosvěta (dále jen „OP“) podrobněji upravují vztahy mezi obchodníkem a zákazníkem kategorie domácnost, maloodběr/podnikatel, který má, případně měl s obchodníkem uzavřenou alespoň jednu platnou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu/elektřiny (dále jen zákazník). Jedná se vždy o osobu, která innosvět využívá výhradně pro soukromou potřebu a nebude pro ni předmětem výdělečné činnosti.
- 1.2 Tyto OP se vztahují na zákazníky, kteří si vytvořili innogy účet (viz bod 3.2) a připojili k němu svou smlouvu/smlouvy uzavřenou/uzavřené s obchodníkem.
- 1.3 Vlastnosti a funkcionality innosvěta se mohou lišit v závislosti na tom, zda zákazník má, či měl uzavřenou smlouvu/uzavřené smlouvy s obchodníkem, tj. v závislosti na odběru plynu/elektřiny a jiných služeb od obchodníka, a rovněž na tom, zda do innosvěta zákazník přistupuje přes internetový portál či mobilní aplikaci.
- 1.4 Užíváním innosvěta zákazník vyjadřuje souhlas s těmito OP.
- 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 zákazníkovi 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 je innosvět přístupný pouze v omezené podobě.
- 2.5 Zákazník je oprávněn kdykoliv jednostranným úkonem provedeným prostřednictvím innosvěta, chatu na webu innosvet.cz, telefonního kontaktu či osobně na zákaznickém centru obchodníka užívání innosvěta deaktivovat.

Čl. 3 Přístup do innogy účtu a do innosvěta a jejich zabezpečení

- 3.1 Pro přístup do mobilní aplikace innosvět je nutný telefon/tablet s operačním systémem Android verze 8 a vyšší nebo telefon/tablet s operačním systémem iOS verze 15 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 zákazníka. Zákazník 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 zákazník 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 zákazníka.
- 3.4 Zákazník 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.
- 3.6 Obchodník si vyhrazuje právo nahlížet do účtu zákazníka z důvodu ověření správnosti dat.
- 3.7 Obchodník je oprávněn zrušit innogy účet zákazníka, a to zejména v případě, kdy zákazník ani do 12 měsíců nedokončí registraci svého účtu nebo nedokončí napojení své identity na účet nebo svůj účet děle než 12 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti vyplývající z OP.

Čl. 4 Užívání innosvěta

- 4.1 Ke komunikaci obchodníka se zákazníkem slouží prioritně funkcionality zasílání oznámení v innosvětě. Další možné formy komunikace vůči zákazníkovi jsou specifikovány v obchodních podmínkách pro elektronickou komunikaci. V případě, že si zákazník zvolí jako

preferovaný způsob komunikace innosvět, stává se innosvět jediným doručovacím místem.

- 4.2 Veškeré odhady do budoucna, jako je například vyčíslení předpokládaného přeplatku a nedoplatku, mají informativní charakter a obchodník vzhledem k bezplatnému poskytování innosvěta nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných jejím prostřednictvím. Pokud si zákazník nezadá odečty, odhady nijak nezohledňují jeho reálnou spotřebu. Dále, pokud zákazník neumožní předání jím zadaného průběžného odečtu provozovateli distribuční soustavy (zejména v okamžiku změny obchodní či distribuční ceny), může se významně lišit výsledná cena fakturované spotřeby, přestože spotřeba bude odhadnuta správně.
- 4.3 Všechny změny uskutečněné zákazníkem v innosvětě mají stejný právní účinek jako změny provedené zákazníkem jinou formou komunikace (například osobně, telefonicky, e-mailem, na chatu). Seznam veškerých změn je zákazníkovi zpřístupněn v innosvětě v sekci Moje požadavky.

Čl. 5 Ochrana osobních údajů

- 5.1 Informace o zpracování osobních údajů zákazníka pro portál innosvět jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.innoggy.cz/ochrana-osobnich-udaju/>. Zpracování probíhá v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, 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 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 i obchodníka a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů.
- 5.2 Správcem osobních údajů zákazníka je obchodník.

Čl. 6 Společná ustanovení

- 6.1 Obchodník nenes odpovědnost za škody, které případně vzniknou zákazníkovi v souvislosti s:
 - a) poruchou na zařízení zákazníka nebo třetí osoby v důsledku nemožnosti navázání spojení,
 - b) špatnou kvalitou datového přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
 - c) zveřejněním dat v průběhu přenosu prostřednictvím veřejných komunikačních sítí,
 - d) zneužitím přístupových klíčů zákazníka ze strany třetích osob.
- 6.2 Obchodník si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit používání produktů na dobu nezbytně nutnou k údržbě produktů nebo zpracování dat.
- 6.3 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 zákazník provést novou registraci, přičemž obchodník nezaručuje dostupnost dříve evidovaných zákaznických dat.
- 6.4 Obchodník neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou zákazníkovi v souvislosti se službou Elektronická faktura (E-faktura) poskytovanou prostřednictvím banky po okamžiku odeslání fakturačních dat do aplikace banky. Veškeré bankovní poplatky spojené s využíváním aplikace banky nese zákazník.
- 6.5 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 zákazník do doby nabytí účinnosti změny OP neukončí užívání innosvěta, má se za to, že zákazník tyto změny akceptoval. Změny v OP nejsou považovány za změny smluvních podmínek služeb obchodníka.
- 6.6 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 10. 6. 2024 a účinné od 10. 7. 2024.