

Podmínky užívání Klientského portálu ENERGIE Holding a.s.

č.: 01/2025

(dále jen „**Podmínky užívání**“)

Obsah:

<u>Článek I. Úvodní ustanovení</u>	1
<u>Článek II. Aktivace a deaktivace uživatelského účtu</u>	1
<u>Článek III. Služby</u>	2
<u>Článek IV. Zásady bezpečného užívání</u>	2
<u>Článek V. Ochrana osobních údajů a cookies</u>	3
<u>Článek V. Změna Podmínek užívání</u>	3

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky užívání upravují práva a povinnosti uživatelů a provozovatele Klientského portálu na internetové adrese [Podmínky užívání klientského portálu | ENERGIE Holding a. s.](#) (dále jen „**Klientský portál**“) v souladu s § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.
2. Provozovatelem Klientského portálu je společnost ENERGIE Holding a.s., IČO 275 94 301, se sídlem Praha 5 - Jinonice, Kačírkova 982/4, PSČ: 158 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. 11073 (dále jen „**dodavatel**“). Technická podpora dodavatele je dostupná na emailu: portal.enh@enetiqa.cz.
3. Klientský portál je určen pro osoby, které uzavřely s dodavatelem smlouvu o dodávkách tepelné energie a odebírají na základě ní od dodavatele služby, a jejich zástupce (dále jen „**odběratel**“).

Článek II. Aktivace a deaktivace uživatelského účtu

1. Přístup do autorizované části Klientského portálu mají pouze odběratelé, kteří si aktivují svůj uživatelský účet. Aktivovat si jej může odběratel v Klientském portálu zadáním aktivačního kódu, který mu dodavatel sdělil, zaškrtnutím souhlasu s těmito Podmínkami užívání a následně kliknutím na tlačítko Aktivovat.
2. Aktivací uživatelského účtu uzavírá odběratel s dodavatelem smlouvu o užívání Klientského portálu a smlouvu o poskytnutí licence k užívání Klientského portálu, jejichž obsah je stanoven těmito Podmínkami užívání a zahrnuje především:
 - a) oprávnění odběratele využívat Klientský portál v souladu s jeho účelem;
 - b) oprávnění dodavatele libovolně přidávat a odebírat obsah a funkce Klientského portálu.
3. O deaktivaci uživatelského účtu může odběratel písemně požádat technickou podporu dodavatele. Uživatelský účet může dodavatel deaktivovat i bez žádosti odběratele.
4. Deaktivací účtu se vždy ukončuje smlouva o užívání Klientského portálu a smlouva o poskytnutí licence k užívání.

Článek III. Služby

1. Prostřednictvím Klientského portálu dodavatel odběrateli zpřístupňuje vybrané informace týkající se jeho smluvního vztahu s dodavatelem, zejména k/ke:
 - a) Smlouvám a jejich dodatkům;
 - b) Fakturám;
 - c) Vyúčtování;
 - d) Zálohám;
 - e) Odběrným místům;
 - f) Platbám;
2. Dodavatel může kdykoliv zpřístupnit odběrateli další funkce Klientského portálu, týkající se především smluvního vztahu odběratele s dodavatelem. Dodavatel také může prostřednictvím Klientského portálu komunikovat s odběratelem ve věci odstávek, havárií, nabídek nových služeb nebo úpravy stávajících služeb.
3. Některé funkce Klientského portálu mohou být dočasně nebo trvale omezeny nebo zrušeny. Dodavatel neodpovídá za následky omezení nebo zrušení služeb Klientského portálu nebo za výpadky či nedostupnost služeb. Dodavatel negarantuje bezvadný provoz Klientského portálu a není povinen odstranit jeho vady.
4. Odběratel bere na vědomí, že Klientský portál nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení dodavatele.

Článek IV. Zásady bezpečného užívání

1. Odběratel se přihlašuje do svého uživatelského účtu pomocí emailové adresy a hesla, které si zvolí. Změnu nebo obnovení hesla lze provést v Klientském portálu.
2. Odběratel se zavazuje dodržovat zejména následující zásady bezpečného užívání Klientského portálu:
 - a) nesdělovat a nezpřístupňovat přihlašovací údaje dalším osobám a chránit je před zneužitím;
 - b) nesdělovat a nezpřístupňovat dalším osobám údaje, dokumenty nebo potvrzení, které byly systémem Klientského portálu vytvořeny nebo poskytnuty odběrateli;
 - c) používat bezpečná a silná hesla, která znesnadní zneužití nebo neoprávněné užití účtu;
 - d) odhlásit se z uživatelského účtu, když se odběratel vzdálí od zařízení, které používá k přístupu do Klientského portálu;
 - e) oznámit technické podpoře dodavatele každou skutečnost, která by mohla vést ke zneužití uživatelského účtu nebo dat dostupných v Klientském portálu.
3. Odběratel bere na vědomí, že nedodržením zásad bezpečného užívání a dalších povinností podle Podmínek užívání, může vést k jeho povinnosti nahradit dodavateli způsobenou škodu.
4. Dodavatel je v průběhu užívání Klientského portálu oprávněn ověřit identitu odběratele vhodným způsobem, který sám zvolí.
5. Při používání Klientského portálu musí odběratel uvádět aktuální a pravdivé údaje.

Článek V. Ochrana osobních údajů a cookies

1. Pro provoz Klientského portálu je nezbytné zpracovávat osobní údaje odběratele, a to v rozsahu: jméno, příjmení, telefon, email, aktivací kód, heslo a údaje týkající se smluvního vztahu mezi dodavatelem a odběratelem a průběhu jeho plnění. Osobní údaje jsou

- zpracovávány po dobu, kdy je uživatelský účet aktivován, a dále po dobu jednoho roku po jeho deaktivaci.
2. Osobní údaje poskytnuté v souvislosti s užíváním Klientského portálu bude dodavatel zpracovávat za účelem poskytování služby Klientského portálu, přístupu k zákaznickému účtu, pro komunikaci s odběratelem prostřednictvím Klientského portálu ohledně služeb Klientského portálu, a pokud k tomu odběratel udělil souhlas ohledně nabídky nových služeb apod.
 3. Dodavatel zpracovává osobní údaje z následujících právních důvodů:
 - a) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy o užívání služeb Klientského portálu, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením takové smlouvy;
 - b) zpracování je nezbytné pro poskytování výhod z věrnostního programu na základě příslušné smlouvy uzavřené s odběratelem / na základě jím uděleného souhlasu;
 - c) na základě souhlasu odběratele se zasíláním nabídek nových služeb a dalších marketingových sdělení.
 4. Zpracovávané osobní údaje dodavatel sdílí se třetími stranami – zpracovateli, kteří zajišťují některé služby související s provozem Klientského portálu, zejména administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod.
 5. Dodavatel využívá pouze technická cookies nezbytná pro základní funkčnost Klientského portálu. Tato cookies jsou platná nanejvýš hodinu od jejich vydání nebo do ukončení uživatelské relace. Žádná cookies třetích stran nejsou využita.
 6. Další informace o zpracování osobních údajů a o právech odběratele jako subjektu údajů jsou upravena v dokumentu dostupném na internetové adrese: <https://enh.enetiqa.cz/o-spolecnosti/zpracovani-osobnich-udaju/>

Článek V. Změna Podmínek užívání

1. Dodavatel je oprávněn tyto Podmínky užívání měnit. Změnu Podmínek užívání je dodavatel povinen odběrateli oznámit prostřednictvím e-mailu nejpozději třicet (30) dnů před navrhovaným dnem účinnosti změny.
2. Odběratel může nové Podmínky užívání do dne účinnosti odmítnout a požádat o deaktivaci uživatelského účtu, čemuž musí dodavatel vyhovět nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení této žádosti.