

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY O UŽÍVÁNÍ SAMOOSLUHY CENTROPOL (DÁLE JEN „PODMÍNKY“)

Účinné od 1.11.2021

### 1 Základní ustanovení

Všechny Vaše záležitosti u nás můžete snadno spravovat on-line prostřednictvím Samoobsluhy CENTROPOL (dále jen „**Samoobsluha**“). K aktivaci Samoobsluhy je možno přistoupit ještě před uzavřením jakékoli produktové smlouvy, a to na adrese <https://ekancelar.centropol.cz/> s pomocí přiděleného jednorázového hesla a Vašeho kontaktního e-mailu.

Službu Samoobsluha poskytuje společnost CENTROPOL ENERGY, a. s., se sídlem Vaničkova 1594/1, Ústí nad Labem-centrum, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 254 58 302, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod sp. zn. B 1457 („**Centropol**“ nebo „**my**“), pro své zákazníky, kteří s Centropolem plánují uzavřít či uzavřeli smlouvu o dodávkách elektřiny či plynu či smlouvu o sdružených dodávkách, nebo jakoukoli jinou smlouvu o poskytování jakýchkoli jiných služeb poskytovaných společnostmi Centropol („**Produkt**“, resp. „**Smlouva**“), a kteří způsobem popsáním v těchto Podmínkách projeví zájem Samoobsluhu využívat, a to tak, že jí budou využívat buď přímo tito zákazníci, nebo k její správě zmocní třetí osobu, která sama nemusí být zákazníkem Centropolu.

Při prvním přihlášení do Samoobsluhy musíte aktivně potvrdit, že jste převzali a seznámili se se sdělením ke zpracování osobních údajů pro účely aktivace Samoobsluhy, a že jste se seznámili s informací o zpracování osobních údajů pro zákazníky v podobě, jak Vám budou tyto dokumenty v Samoobsluze zpřístupněny. Dokud nepotvrdíte, že jste se seznámili se sdělením ke zpracování osobních údajů pro účely aktivace a používání Samoobsluhy a informací o zpracování osobních údajů pro zákazníky, nebudete moci Samoobsluhu využívat.

Přístup do Samoobsluhy získáte na základě registrace ke službě Samoobsluha v souladu s těmito Podmínkami. Registrací ke službě Samoobsluha je mezi námi uzavřena smlouva o poskytování služby Samoobsluha, na jejímž základě se Vám zavazujeme v souladu s těmito Podmínkami zdarma umožnit užívání Samoobsluhy a Vy se zavazujete při užívání Samoobsluhy řídit těmito Podmínkami. Pro vlastní užívání Samoobsluhy je následně po registraci nutné ji aktivovat. Samoobsluhu můžete aktivovat pouze Vy, případně jí za Vás může aktivovat Správce dle následující věty. Budete-li chtít, aby Vaši Samoobsluhu spravovala jiná osoba („**Správce**“), musíte této osobě udělit plnou moc ke správě Vašeho uživatelského účtu. Vedle role Správce, který má k uživatelskému účtu pouze oprávnění v rámci udělené plné moci, ještě existuje role uživatele („**Uživatel**“). Uživatelem je osoba, která ovládá svůj vlastní uživatelský účet v Samoobsluze na základě vlastního aktivního e-mailu, a to bez jakýchkoli omezení.

Pokud budete Samoobsluhu využívat jako právnická osoba, může přístup do Samoobsluhy jako Uživatel získat osoba, která je dle výpisu z obchodního rejstříku oprávněná jednat jako statutární orgán, nebo pověřená osoba, která doloží zmocnění od zapsaného statutárního orgánu. Tím není dotčena možnost právnické osoby umožnit obsluhu Samoobsluhy pomocí Správce. Samoobsluha poskytuje přehled o Vašich jednotlivých Smlouvách a Produktech, umožňuje sjednání vybraných Produktů a vyřízení vybraných zákaznických požadavků za využití elektronických prostředků komunikace na dálku. Bližší podrobnosti stanoví bod 3) níže a instrukce v Samoobsluze samotné.

Smlouva o užívání Samoobsluhy je uzavřena na dobu neurčitou a každá strana ji může vypovědět s týdenní výpovědní dobou. Smlouva o užívání Samoobsluhy automaticky skončí, jestliže ani do 6 měsíců po registraci není provedena aktivace Samoobsluhy, případně není uzavřena žádná Smlouva. Není-li smlouva o užívání Samoobsluhy ukončena již dříve, můžete Samoobsluhu využívat ještě až 6 měsíců po ukončení poslední s námi uzavřené Smlouvy; po uplynutí 6 měsíců od ukončení Vaší poslední Smlouvy, ať už z jakéhokoli důvodu (výpověď, odstoupení, dohoda) se Vaš uživatelský účet v Samoobsluze automaticky deaktivuje.

## 2 Založení, přístup a zabezpečení účtu

K užívání Samoobsluhy je zapotřebí, abyste si zřídili uživatelský účet. Ten si zřídíte na základě úspěšné registrace, která zahrnuje i ověření Vaší identity, vyslovení souhlasu s těmito Podmínkami, převzetí sdělení ke zpracování osobních údajů pro účely aktivace Samoobsluhy a informace o zpracování osobních údajů pro zákazníky. Při registraci jste povinni uvést vlastní e-mail (máte-li již uzavřenou Smlouvu, musí tento e-mail odpovídat údajům dle Smlouvy), který máte ve své plné dispozici a pod svojí výhradní kontrolou a který ještě není použit u jiného uživatelského účtu v Samoobsluze. Na tento e-mail Vám následně zašleme pokyny pro aktivaci uživatelského účtu v Samoobsluze. Po této registraci a aktivaci budete ve vztahu ke svému uživatelskému účtu automaticky v roli Uživatele. Přihlášení do Samoobsluhy za Vás v roli Správce může provést i jiná osoba, pokud k tomu bude z Vaší strany řádně zmocněna.

Při každém jednotlivém přístupu do Samoobsluhy Vám bude ze strany Centropolu vygenerováno nové jednorázové heslo, které půjde pro přihlášení do Samoobsluhy použít pouze jednou. Při zřízení uživatelského účtu si zvolíte, jakým způsobem budete chtít jednorázové heslo při přihlášení do Samoobsluhy zasílat, zdali prostřednictvím e-mailu či SMS. K vygenerování jednorázového hesla dojde tak, že v Samoobsluze vyplníte své uživatelské jméno a kliknete na tlačítko „přihlásit se“. K vygenerování jednorázového hesla k prvnímu přihlášení dojde po úspěšné registraci. Zavazujete se, že svůj uživatelský účet ani jednotlivé údaje včetně jednorázového hesla, které umožňují registraci nebo přístup k uživatelskému účtu, nebudete zpřístupňovat třetím osobám. Svůj účet i zmíněné údaje jste povinni zabezpečit proti zneužití třetími osobami. V rámci tohoto závazku jste povinni dodržovat minimálně následující opatření:

- Přihlašovací e-mail, jednorázové heslo ani další údaje a dokumenty, které umožňují registraci, ani přístup k Vašemu uživatelskému účtu nikomu nezpřístupňujte ani nesdělujte a maximálně je chráňte.
- Samoobsluhu používejte, jen pokud k přístupu využíváte zařízení, software a internetové připojení zaručující bezpečnost a dostatečnou ochranu před zneužitím.
- Odhlaste se ze Samoobsluhy vždy, když se budete vzdalovat od počítače nebo když ukončíte užívání Samoobsluhy.
- Neprodleně nám na naší bezplatnou zákaznickou linku **478 575 555** nebo na e-mail **obchod@centropol.cz** oznamte každou skutečnost, která by mohla vést ke zneužití Vašeho účtu v Samoobsluze.

V případě, že chcete, aby Váš uživatelský účet spravoval někdo jiný, můžete požádat o přidělení role Správce této jiné osobě, která bude pro přihlášení do Vaší Samoobsluhy používat svůj e-mail a vlastní jednorázová hesla. Oprávnění Správce Vašeho uživatelského účtu této jiné osobě neudělíme bez doložení Vašeho prokazatelného výslovného souhlasu, resp. bez doložení plné moci podepsané jak Vámi, tak osobou, která bude z role Správce spravovat Váš uživatelský účet. Upozorňujeme, že udělíte-li roli Správce k Vašemu účtu jiné osobě a za tímto účelem ji zmocníte k provádění úkonů v Samoobsluze, může tato osoba s Vaším uživatelským účtem v rozsahu přednastavených oprávnění role Správce bez Vašeho dalšího svolení samostatně nakládat a nahlížet na všechny údaje s ním spojené. Správce za Vás však nikdy nemůže uzavřít novou Smlouvu či dodatek ke Smlouvě stávající a není oprávněn zrušit své přiřazení jako Správce k Vašemu uživatelskému účtu v Samoobsluze, ledaže by nám doručil výpověď udělené plné moci. Správce rovněž nikdy nemůže provést úplnou deaktivaci Vaší Samoobsluhy, přičemž jakmile nám doručí výpověď udělené plné moci, vyrozumíme Vás o této skutečnosti, abyste si tak mohli zvolit nového Správce, případně začít Samoobsluhu užívat v roli Uživatele. Role Správce může být přiřazena i více osobám. Plnou moc Správci lze udělit rovněž elektronicky, a to i prostřednictvím Samoobsluhy. V případě, že je plná moc udělena elektronicky, musí Správce její přijetí autorizovat prostřednictvím potvrzovacího e-mailu, který mu bude zaslán.

Roli Správce ke svému uživatelskému účtu můžete kdykoli odvolat a zřídit si k užívání Samoobsluhy aktivní přístup v roli Uživatele. Pokud k Vašemu uživatelskému účtu bude přiřazena role Správce, budeme Vás prostřednictvím kontaktního e-mailu či telefonního čísla, které jste nám sdělili, informovat o všech aktivních jednáních, které Správce ve Vaší Samoobsluze Vaším jménem učiní. V případě, že je Samoobsluha aktivována pro právnickou osobu, může tato právnická osoba na uživatelském účtu aktivovat více přístupových e-mailů, a to takový počet, kolik je členů jejího statutárního orgánu pro roli Uživatel a neomezený počet pro roli Správce. I přes výše uvedené si vyhrazujeme právo nepřidělit přístup k Vašemu uživatelskému účtu jiné osobě v roli Správce, budeme-li mít pochyby o tom, že Váš souhlas byl svobodný a vědomý, a že byl skutečně učiněn Vámi.

Váš uživatelský účet a zákaznická data chráníme proti zneužití. Toho však nejsme schopni dosáhnout v případě, kdy bez našeho zavinění dojde ke zneužití v důsledku vyzrazení nebo zpřístupnění přihlašovacího e-mailu, hesla či dalších údajů nebo dokumentů, které umožňují registraci nebo přístup k Vašemu uživatelskému účtu.

Jakékoliv zneužití Samoobsluhy z Vaší strany je zakázáno. Pokud k němu přesto prokazatelně dojde, jste odpovědní za vzniklou škodu.

### **3** K čemu můžete samoobsluhu využít

Samoobsluha umožňuje vzájemnou komunikaci mezi námi a Vámi (např. zadávání zákaznických požadavků, změnu kontaktních údajů, zaslání a přijímání oznámení a jiných sdělení), která (i) se staví na roveň ostatním již užívaným způsobům komunikace, které jsme si sjednali v rámci jednotlivých Smluv a platných všeobecných podmínek poskytování služeb k těmto Smlouvám, a (ii) doplňuje je. Komunikace prostřednictvím Samoobsluhy je komunikací v písemné formě ve smyslu příslušných právních předpisů. Písemná sdělení zasláná prostřednictvím Samoobsluhy druhé straně jsou doručena v okamžiku, kdy jsou v Samoobsluze druhé smluvní straně zpřístupněna.

V Samoobsluze můžete v rámci svého uživatelského účtu především spravovat (případně měnit) Smlouvy, které s námi máte uzavřené, případně sjednávat Smlouvy nové. Správa smluv v Samoobsluze umožňuje zadání požadavku na jednostrannou změnu nebo doplnění Smlouvy prostřednictvím on-line formulářů. My zpřístupněním a Vy využitím takového on-line formuláře projevujete souhlas s tímto způsobem zaslání požadavku na změnu Smlouvy, který doplňuje další způsoby sjednané v této Smlouvě nebo v příslušných platných všeobecných podmínkách poskytování služeb. O změnu Smlouvy požádáte vyplněním údajů do on-line formuláře (případně též provedením dalších autentizačních úkonů) a následným odesláním požadavku kliknutím na příslušné tlačítko (např. „OK“, „Souhlasím“, „Provést“, „Potvrdit“ apod.). Změnu Smlouvy může provádět pouze role Uživatele. Konkrétní rozsah úkonů dostupných Vám v rámci správy Smlouvy (tj. co vše s námi můžete přes Samoobsluhu vyřídit) můžeme průběžně měnit a vždy závisí na našem rozhodnutí. Vezměte prosím na vědomí, že vždy odpovídáte za aktuálnost, správnost a úplnost osobních údajů a dalších informací, které nám v rámci Samoobsluhy uvedete nebo sdělíte.

Prostřednictvím Samoobsluhy získáváte dále základní přehled o jednotlivých Produktech, které máte sjednány na základě uzavřených Smluv. Tento zpřístupněný přehled má informativní charakter a uvádí vybrané údaje, které se týkají jednotlivých smluvních vztahů mezi Vámi a námi. Informace z našeho zdrojového systému Vám zprostředkováváme v takové formě, aby byly kompletní a správné. S ohledem na komplexitu informací není ale vždy možné poskytnout 100% správnost dat mezi Samoobsluhou a naším zdrojovým systémem, např. z důvodu plánovaných odstávek či poruch. V případě zjištění těchto nesrovnalostí nás prosím bezodkladně informujte na naši zákaznické lince **478 575 555** nebo na e-mail **obchod@centropol.cz**.

## 4 Závěrečná ustanovení

Službu Samoobsluha poskytujeme bezplatně, a proto si vyhrazujeme právo tyto Podmínky jednostranně měnit nebo zcela nahradit novými. Oznámení, které bude obsahovat nové znění Podmínek a datum účinnosti této změny, Vám doručíme prostřednictvím Samoobsluhy a současně na Váš e-mail či telefonní číslo, které jste uvedli ve Smlouvě nebo nám jinak sdělili, nejpozději 14 dní před jejich účinností. V případě, že s navrženou změnou Podmínek nesouhlasíte, můžete užívání Samoobsluhy kdykoliv ukončit. Pokud budete Samoobsluhu užívat i po datu účinnosti změny těchto Podmínek, vyjadřujete tím souhlas s novým zněním Podmínek.

Pokud budeme měnit Podmínky Samoobsluhy dle předchozího odstavce, dostanete od nás vždy včas zprávu, kterou Vám pošleme do Samoobsluhy a na Váš e-mail či telefonní číslo, které jste uvedli ve Smlouvě nebo nám jinak sdělili. Tyto Podmínky jsme takto oprávněni měnit v rozsahu podmínek přístupu k službám Samoobsluhy a pravidel vlastního užívání Samoobsluhy (zejména ohledně nastavení uživatelských práv a případných omezení), našich vzájemných práv a povinností souvisejících s užíváním Samoobsluhy, a to z důvodu zavádění nových Produktů nebo změn poskytovaných služeb, legislativních změn, změn podmínek na trhu s Produkty, požadavku na optimalizaci a vyváženost našeho smluvního vztahu nebo požadavku na odstranění rizik neoprávněných zásahů do našeho vzájemného smluvního vztahu nebo jiných našich práv. Váš uživatelský účet můžeme v případech, kdy to vyžaduje technická údržba Samoobsluhy či změna Podmínek jednostranně zrušit.

Vyhrazujeme si právo provoz nebo užívání Samoobsluhy bez udání důvodu kdykoliv přerušit, omezit nebo ukončit, stejně tak jako právo deaktivovat Váš uživatelský účet. Stejně tak i Vy můžete kdykoliv užívání Samoobsluhy bezplatně ukončit písemnou výpovědí, kontaktováním naší zákaznické linky 478 575 555, návštěvou některého z našich zákaznických center nebo přímo v aplikaci Samoobsluha. Po takové deaktivaci však zůstává Samoobsluha ještě 6 měsíců přístupná pro náhled a možnost její nové aktivace. Po deaktivaci Samoobsluhy či jakékoli jiné akci, která povede ke změně statusu Vašeho uživatelského účtu na neaktivní, zůstávají všechny Smlouvy a ostatní listiny dostupné v Samoobsluze ještě po dobu 6 měsíců; po této době a nedojde-li k obnovení Samoobsluhy, jsou dokumenty ze Samoobsluhy vymazány. Dojde-li k ukončení konkrétní Smlouvy, aniž je ukončena smlouva o užívání Samoobsluhy, platí předchozí věta obdobně v rozsahu údajů týkajících se takové konkrétní Smlouvy.

### Vyhrazujeme si právo zrušit Váš uživatelský účet, zejména v případech, kdy:

- budete jednat v rozporu s těmito Podmínkami,
- se do Samoobsluhy nepřihlásíte déle než 6 měsíců od svého posledního přihlášení; či
- porušíte Smlouvu uzavřenou s námi.

V případě zrušení Vašeho uživatelského účtu dle předchozího odstavce dochází automaticky k odstoupení od smlouvy o užívání Samoobsluhy z naší strany, a to s okamžitou účinností. Vzhledem k bezplatnému poskytování služby Samoobsluha neodpovídáme za majetkovou ani nemajetkovou újmu, která Vám vznikne v souvislosti s užíváním Samoobsluhy. Zejména neodpovídáme za následky výpadku služby Samoobsluha, za následky zrušení nebo omezení Vašeho uživatelského účtu v Samoobsluze, za následky, které může mít zpřístupnění uživatelského účtu, telefonu nebo e-mailu Vámi třetí osobě, tj. zneužití Samoobsluhy třetí osobou, za následky úniku Vašich dat způsobené závadným stavem zařízení, softwaru nebo připojení, které využíváte pro přístup do Samoobsluhy, nebo jejich zneužitím.

Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 1.11.2021.

**CENTROPOL ENERGY, a.s.**