



innogy

PODMIENKY POUŽÍVANIA SLUŽBY WEBCENTRUM

s účinnosťou od dňa 1. 10. 2016

I. Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky poskytovania a používania služby zákazníckeho online portálu Webcentrum, práva a povinnosti poskytovateľov a užívateľov tejto služby.

1. Nasledovné pojmy a skratky majú tento význam:

- **VSE:** Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44483767,
- **innogy Slovensko s.r.o.**, Hviezdoslavovo námestie 13, 811 02 Bratislava, IČO: 44291809 spoloční poskytovatelia služby WEBCENTRUM (ďalej len poskytovateľ).
- **Užívateľ:** zmluvný odberateľ elektriny alebo plynu zo segmentu domácnosť, alebo firma, ktorý má uzavretú zmluvu o dodávke elektriny alebo plynu s niektorým z poskytovateľov služby, a ktorému bola na základe registrácie sprístupnená služba WEBCENTRUM.
- **IS:** internetová stránka poskytovateľa s adresou www.vse.sk, www.rwegas.sk alebo www.web-centrum.sk, z ktorej je možné prísť k obsahu služby WEBCENTRUM,
- **WEBCENTRUM:** elektronická služba obsahu poskytovaná Užívateľovi v rozsahu uvedenom vo Podmienkach, ktorá je prevádzkovaná na interných aplikačných systémoch na IS rozhraní. Služba WEBCENTRUM obsahuje najmä História spotreby, Náhlady faktúr, Predpísane preddavkové zálohy, Prehľad platieb, možnosť zadať niektoré požiadavky (zmeny kontaktných údajov, výšky preddavkových platieb, bankového spojenia) a prístup na elektronický obchod poskytovateľa alebo jeho zmluvných partnerov.
- **Prevádzkovatelia elektronických komunikačných sietí:** podniky, ktoré poskytujú verejné elektronické komunikačné siete a verejné elektronické komunikačné služby
- **Bezpečnostný prvok:** akýkoľvek hmotný alebo nehmotný prvok bezpečnosti, ktorý zaručuje bezpečnú diaľkovú komunikáciu Užívateľa s poskytovateľom (ďalej len „BP“) pri poskytovaní a používaní služby WEBCENTRUM a ktorý poskytovateľ odovzdal alebo odovzdá Užívateľovi.

II. Sprístupnenie služby WEBCENTRUM a BP

1. Užívateľovi je prístup k službe WEBCENTRUM aktivovaný po jeho registrácii pomocou IS rozhrania. Aktivovanie prístupu je možné aj na obchodnom mieste poskytovateľa alebo Call centre poskytovateľa. Aktiváciu na KMZ a Call centre vykoná zamestnanec poskytovateľa na základe údajov dodaných odberateľom.
2. Prihlasovacie meno a heslo budú zaslané Užívateľovi spôsobom zverejneným na IS pri registrácii. Pri sprístupnení služby na predajnom mieste užívateľ svojim podpisom potvrdí prevzatie registračných údajov – prihlasovacie meno a BP. V prípade aktivácie prístupu cez Call centrum poskytovateľa je prihlasovacie meno Užívateľovi zaslané a na email dodaný odberateľom. BP vygenerovaný zo strany poskytovateľa si môže po prvom prihlásení zmeniť.
3. Po aktivácii služby je potrebné vykonať v IS autorizáciu jednotlivých Obchodných partnerov na ktorých má užívateľ uzavretú zmluvu o dodávke elektriny alebo plynu. Autorizácia účtov je možná aj zo strany KMZ alebo Call centra poskytovateľa.

III. Rozsah služby WEBCENTRUM

1. Služba WEBCENTRUM bude Užívateľovi prístupná nepretržite, s výnimkou prípadov nevyhnutnej systémovej údržby na strane poskytovateľa, o ktorých bude Užívateľ informovaný a taktiež s výnimkou prípadov vopred nepredvídateľných a neodvratiteľných technických porúch, ktoré sa vyskytnú na strane poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za technické poruchy na strane podniku, ktorý poskytuje Užívateľovi elektronické komunikačné siete alebo služby.

1. Službu WEBCENTRUM môže registrovaný Užívateľ využívať v rozsahu jej aktuálnej ponuky. Ak je užívateľ služby odberateľom elektriny aj plynu od oboch poskytovateľov, po registrácii mu budú automaticky sprístupnené aj údaje týkajúce sa zmluvy o dodávke elektriny a plynu.
2. Ďalšie informácie o službe WEBCENTRUM sú prístupné na IS po prihlásení Užívateľa. Zmeny a prípadné informácie o doplnení služby WEBCENTRUM VSE oznámi na IS.
3. Užívateľom realizované zmeny a požiadavky prostredníctvom služby sú záväzné tak pre užívateľa, ako aj poskytovateľa.
4. Akékoľvek zmeny zrealizované užívateľom prostredníctvom Webcentrum meniace obsahové náležitosti Zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu sa považujú za písomnú zmenu Zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu bez potreby uzatvárania písomných dodatkov. Zmenu Zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu je možné realizovať cez Webcentrum výlučne v rozsahu, keď sa podľa platnej Zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu nevyžaduje písomný dodatok k Zmluve.
5. Používateľ môže prostredníctvom Webcentrum zadať sťažnosť, námet, reklamáciu faktúry za dodávku zemného plynu alebo preddavkov za dodávku zemného plynu a uhradiť faktúry prostredníctvom platobného bankového portálu.
6. Používateľ má možnosť aktivovať si službu elektronického zasielania faktúry (ďalej len „eFaktúra“) prostredníctvom Webcentrum. eFaktúra doručovaná elektronicky sa v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení považuje za daňový doklad a je teda plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme. Aktiváciou služby eFaktúra má Poskytovateľ právo doručovať jej originál iba touto formou. Písomnosti doručované prostredníctvom Webcentrum sa považujú za doručené okamihom ich sprístupnenia na Webcentrum.

IV. Odtajnenie identifikačných znakov

1. V prípade straty, krádeže, odtajnenia alebo prezradenia BP na strane Užívateľa alebo ak nastane skutočnosť, pri ktorej možno odtajnenie predpokladať, je Užívateľ povinný túto skutočnosť oznámiť poskytovateľovi na emailovú adresu info@vse.sk alebo info@innogy.sk.
2. Poskytovateľ je oprávnený z vlastnej iniciatívy alebo na žiadosť Užívateľa zrušiť čiastočne alebo úplne prístup Užívateľa ku službe WEBCENTRUM (ďalej len „blokácia“), pokiaľ prišlo k jeho zneužitiu alebo je dôvodné podozrenie, že k takémuto zneužitiu došlo alebo môže dôjsť.
3. V prípade, ak takúto žiadosť Užívateľ doručí poskytovateľovi, je poskytovateľ povinný vykonať všetky potrebné kroky najneskôr v nasledujúci pracovný deň po doručení takejto žiadosti.

V. Zodpovednosť za škody

1. Akékoľvek škody, ktoré Užívateľovi vzniknú úmyselne, z nedbanlivosti, porušením VOP alebo zneužitím BP treťou osobou, znáša Užívateľ.
2. Užívateľ zodpovedá za všetky škody, ktoré vzniknú poskytovateľom alebo tretím osobám v dôsledku prenesenia počítačového vírusu zo zariadenia Užívateľa.
3. Za škody, ktoré vzniknú v súvislosti s poruchami na zariadeniach Užívateľa alebo v dôsledku nemožnosti nadviazať príslušné spojenie medzi poskytovateľom a užívateľom, nepreberá poskytovateľ zodpovednosť.
4. V prípade straty, krádeže, odtajnenia alebo prezradenia BP na strane Užívateľa, zodpovedá Užívateľ za ich zneužitie a tiež za všetky škody, ktoré v súvislosti s takým zneužitím vzniknú poskytovateľovi.
5. Užívateľ je povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek neoprávnené používanie služby Webcentrum alebo zneužitie prihlasovacích údajov tretími osobami.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú Používateľovi, ktorá vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti, ako aj v dôsledku používania služby Webcentrum v rozpore s týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
7. Užívateľ zodpovedá za správnosť údajov uvedených v registračnom formulári Webcentrum a vo svojom používateľskom profile je povinný uvádzať vždy úplné, správne a aktuálne údaje.
8. Užívateľ je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách na strane užívateľa týkajúcich sa zmluvného vzťahu s Poskytovateľom, najmä o zmene mena, priezviska, obchodného mena, adresy (vrátane elektronickej adresy), sídla, oprávnenia konať, telefónneho čísla na zasielanie notifikácií a pod.

VI. Zrušenie služby Webcentrum

1. Používateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o zrušenie služby Webcentrum písomne. Poskytovateľ zruší Používateľovi prístup k službe Webcentrum na základe jeho písomnej žiadosti v lehote 30 dní odo dňa prijatia tejto žiadosti.
2. Poskytovateľ je oprávnený zrušiť Používateľovi prístup k službe Webcentrum k dňu ukončenia Zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu alebo v prípade používania tejto služby v rozpore s VOP.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Používateľ vyplnením a zasláním registračného formulára vyhlasuje, že bol oboznámený s týmito VOP a súhlasí s ich obsahom a zaväzuje sa ich dodržiavať.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo aktuálnu ponuku služby WEBCENTRUM v požadovanom rozsahu rozšíriť, obmedziť, prípadne aj zrušiť (ďalej len „Zmena“). Zmena bude zverejnená na IS alebo oznamovaná iným vhodným spôsobom.
3. Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia. Poskytovateľ si vyhradzuje právo ich meniť, upravovať, dopĺňať alebo rušiť vydaním nových všeobecných podmienok. Tieto budú zverejnené na IS rozhraní.
4. Aby ste predišli zneužitiu Vašej e-mailovej schránky, venujte prosím pozornosť nasledovným informáciám: · poskytovateľ nikdy nežiada osobné alebo prihlasovacie údaje svojich zákazníkov prostredníctvom elektronickej pošty. Neodpovedajte na e-maily, v ktorých od Vás ktokoľvek, vrátane osôb vydávajúcich sa za zamestnancov poskytovateľa, žiada poskytnutie osobných informácií, prístupových údajov (napr. login a heslo do schránky elektronickej pošty alebo WEBCENTRA). O akýchkoľvek pokusoch o získanie Vašich údajov neodkladne informujte poskytovateľa. Nespúšťajte, resp. neotvárajte neznáme prílohy a internetové odkazy obsiahnuté v tele nevyžiadaných e-mailov a v e-mailoch od neznámych odosielateľov. Venujte zvýšenú pozornosť podozrivým e-mailom. Tieto môžu v prvej chvíli vyzeráť, že pochádzajú z dôveryhodných zdrojov. Neposielajte a nekladajte osobné údaje alebo iné informácie na nezašifrované a nezabezpečené internetové stránky. Do ID rozhrania sa prihlasujte z dôveryhodného počítača, ktorý má pravidelne aktualizovaný antivírusový a antispware softvér.
5. Užívateľ udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení so spracovaním osobných údajov Používateľa v rozsahu uvedenom v registračnom formulári a v rozsahu poskytnutom Používateľom v rámci užívania služby Online portál na účely poskytovania a používania služby Online portál. Užívateľ takisto v uvedenom rozsahu udeľuje Poskytovateľovi súhlas na spracovanie svojich osobných údajov aj iným subjektom, s ktorými má Poskytovateľ uzatvorenú písomnú zmluvu.
6. Sprístupnením služby WEBCENTRUM na predajnom mieste poskytovateľa užívateľ súhlasí so zasielaním marketingovej komunikácie poskytovateľa na mailovú adresu ním dodanú pri registrácii. Tento súhlas môže užívateľ odmietnuť poskytnúť priamo na mieste, alebo kedykoľvek písomne odvolať. Funkcionality služby ostávajú aj potom plne zachované.