

# OBCHODNÍ PODMÍNKY WEBOVÉHO PORTÁLU ENKIDOO

## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky („**Podmínky**“) společnosti PREzákaznická, a.s., se sídlem: Na hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, IČO: 06532438, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22870 („**Poskytovatel**“) upravují právní vztahy vznikající při využití webového portálu Enkidoo, dostupného na adrese <http://www.enkidoo.cz> („**Webový portál**“), mezi Poskytovatelem a jinou fyzickou osobou starší 18 let či právnickou osobou („**Uživatel**“).

Poskytovatele lze kontaktovat elektronickou poštou na adrese: info@enkidoo.cz, telefonicky na telefonním čísle: +420 267 054 735 a dalšími způsoby, které jsou uvedeny na Webového portálu.

1.2. Webový portál je tematicky zaměřen především na poradenství při životních situacích souvisejících s bydlením, stěhováním a dodávkami energií a souvisejících produktů a služeb.

1.3. Prostřednictvím Webového portálu umožňuje Poskytovatel Uživatelům využít služby, které jsou upřesněny v článku 2 těchto podmínek („**Služby**“). Uživatel je v těchto Podmínkách v souvislosti s využíváním Služeb označován rovněž jako „**Zákazník**“.

1.4. Portál dále umožňuje Uživatelům využít funkcionality, které jsou na něm zpřístupněny a další publikovaný informační obsah, jako jsou například informační články, doporučení či kontrolní seznamy. Uživatel bere na vědomí, že tento obsah Webového portálu je pouze obecným doporučením, je zpřístupněn všem Uživatelům stejně, bez ohledu na případné specifické podmínky Uživatele a bez znalosti specifických potřeb Uživatele. Poskytovatel negarantuje vhodnost použití na každý případ Uživatele.

## 2. SLUŽBY POSKYTOVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÉHO PORTÁLU

2.1. Poskytovatel poskytuje prostřednictvím Webového portálu svým Uživatelům následující Služby, jejichž obsah je popsán dále v těchto Podmínkách:

a) obstarání dodávek energií a

b) obstarání souvisejících činností v domácnosti.

2.2. Poskytovatel poskytuje Služby Uživatelům bezplatně.

2.3. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem podle dalších částí těchto Podmínek, jejímž předmětem je poskytnutí Služby Poskytovatelem Uživateli („**Smlouva o poskytnutí Služby**“). Smlouva o poskytnutí služby se řídí verzí Podmínek uveřejněnou na Webovém portálu k okamžiku uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby. Znění uzavřené Smlouvy o poskytnutí Služby má v případě rozporu přednost před zněním těchto Podmínek.

2.4. Poskytovatel se při poskytování Služeb řídí těmito Podmínkami a ustanovením obecně závazných právních předpisů. Řádné poskytování Služeb ze strany Poskytovatele je podmíněno splněním předpokladů a povinností Zákazníka vymezených v těchto Podmínkách a poskytováním řádné součinnosti ze strany Zákazníka.



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

### 3. OBSTARÁNÍ DODÁVEK ENERGIÍ

3.1. Webový portál obsahuje **seznam produktů** dodávek elektřiny/plynu nabízených dodavateli (tj. obchodníky s elektřinou/plynem) na území České republiky. Údaje o produktech uvedených na Webovém portálu jsou pouze orientační a standardně vychází z produktů dodavatelů, zpravidla zveřejňovaných na jejich internetových stránkách. Poskytovatel provádí aktualizaci údajů zpravidla 1 x denně. Poskytovatel nezveřejňuje na Webovém portálu úplný výčet produktů všech dodavatelů na trhu. Zároveň se nejedná o nabídky těchto dodavatelů na uzavření smlouvy o dodávce elektřiny/plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu vůči Uživatelům, a Poskytovatel tak negarantuje Uživatelům, že v případě jejich zájmu dojde k uzavření smlouvy na vybraný produkt ze strany dodavatelů.

3.2. Webový portál umožňuje Uživateli po zadání vstupních údajů (alespoň v rozsahu údajů o předpokládaném objemu dodávky a distribučním území) seřadit vyobrazené produkty dodávek elektřiny/plynu podle indexu Enkidoo či jiných kritérií a případně též určit orientační roční peněžní úsporu Uživatele při využití daného produktu. Popis [Indexu Enkidoo](#) je k dispozici na Webovém portálu na adrese [www.enkidoo.cz/index-enkidoo](http://www.enkidoo.cz/index-enkidoo). Využití porovnání nabídek není podmínkou dalších úkonů Poskytovatele při poskytnutí Služby dle tohoto článku Podmínek.

3.3. Poskytovatel nabízí Zákazníkům možnost uzavřít Smlouvu o poskytnutí služby, na základě které Poskytovatel zastoupí Zákazníka ve všech záležitostech souvisejících se zajištěním dodávek a distribuce elektřiny/plynu do jeho odběrného místa, zejména při sjednání a uzavření smlouvy o dodávce elektřiny/ plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu do jeho odběrného místa s dodavatelem („**Smlouva o dodávce**“), jehož nabídku vyhodnotí Zákazník dle svého uvážení jako nejvýhodnější, včetně provádění přípravných jednání a prací směřujících k uzavření Smlouvy o dodávce a případného zastoupení Zákazníka při ukončení stávajícího smluvního vztahu dodávky do odběrného místa Zákazníka. Při poskytování Služby se poskytovatel řídí pokyny Zákazníka. Zákazník poskytuje Poskytovateli součinnost zejména v podobě sdělování pravdivých a úplných informací o stavu odběrného místa a smluvním vztahu s původním dodavatelem komodity.

3.4. Poskytovatel při poskytnutí této Služby jedná jako **zprostředkovatel v energetických odvětvích** ve smyslu zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů („energetický zákon“) pro Zákazníka. Bližší informace naleznete na [www.enkidoo.cz/informace-o-zprostredkovateli](http://www.enkidoo.cz/informace-o-zprostredkovateli).

3.5. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí Služby je **plná moc**, kterou Zákazník uděluje Poskytovateli a podepisuje ji v elektronické podobě v podpisovém prostředí, do kterého Zákazník vstoupí prostřednictvím individuálního odkazu zasláného Poskytovatelem na e-mailovou adresu Zákazníka.

3.6. Smlouva o poskytnutí Služby je uzavřena podpisem plné moci ze strany Zákazníka. Poskytovatel bezprostředně po uzavření zašle Zákazníkovi na jeho e-mailovou adresu jedno vyhotovení uzavřené Smlouvy o poskytnutí Služby včetně plné moci v **elektronické podobě**, k čemuž Zákazník uděluje **souhlas**.

Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

3.7. Zákazník je oprávněn kdykoliv bez postihu a finančního plnění **vypovědět Smlouvu o poskytnutí Služby** bez výpovědní doby a odvolat plnou moc.

3.8. Bezodkladně po podpisu plné moci zahájí Poskytovatel **přípravné práce a jednání** se Zákazníkem směřující ke sjednání Smlouvy o dodávce, které spočívají především v:

- zjištění potřeb a požadavků Zákazníka,
- zjištění údajů o odběrném místě,
- zjištění údajů o případných existujících smluvních vztazích dodávky elektřiny/plynu do odběrného místa Zákazníka,
- doporučení dodavatele a produktu (dodávky komodity).

3.9. Poskytovatel následně zašle Zákazníkovi k závěrečnému odsouhlasení písemné **shrnutí požadavků Zákazníka** cestou elektronické pošty. Odsouhlasení provede Zákazník podpisem v podpisovém prostředí, do kterého Zákazník vstoupí prostřednictvím individuálního odkazu zasláného Poskytovatelem na e mailovou adresu Zákazníka. Shrnutí požadavků obsahuje alespoň údaje o odběrném místě Zákazníka a Zákazníkem požadované parametry Smlouvy o dodávce (alespoň v rozsahu typu komodity, doby trvání závazku ze Smlouvy o dodávce a ceny za dodávku komodity). Bez písemného odsouhlasení shrnutí požadavků ze strany Zákazníka nepřistoupí Poskytovatel ke sjednání a uzavření Smlouvy o dodávce. Zákazníkem akceptované shrnutí požadavků je **nedílnou součástí** Smlouvy o poskytnutí Služby. Neodsouhlasí-li Zákazník shrnutí požadavků do 30 dní od zaslání, závazek ze Smlouvy o poskytnutí Služby (včetně plné moci) zaniká.

3.10. Poskytovatel **negarantuje** Zákazníkovi, že dojde k uzavření Smlouvy o dodávce ze strany vybraného dodavatele. O nemožnosti uzavření Smlouvy o dodávce bude Poskytovatel Zákazníka bezodkladně informovat. V případě, že nedojde k uzavření Smlouvy o dodávce ze strany dodavatele, závazek Poskytovatele ze Smlouvy o poskytnutí Služby zanikne, jestliže Zákazník po doručení informace o nemožnosti uzavření Smlouvy o dodávce s vybraným dodavatelem bezodkladně Poskytovateli nesdělí, že požaduje uzavření Smlouvy o dodávce s jiným dodavatelem.

3.11. Poskytovatel předá Zákazníkovi jedno **vyhotovení** Smlouvy o dodávce, kterou za Zákazníka uzavřel bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od jejího uzavření, ne však později než ke dni zahájení dodávky dle takové Smlouvy o dodávce.

3.12. Závazek Poskytovatele ze Smlouvy o poskytnutí Služby je **splněn** uzavřením Smlouvy o dodávce za Zákazníka s vybraným dodavatelem a doručením vyhotovení Smlouvy o dodávce Zákazníkovi. Poskytovatel nenese odpovědnost za nesplnění povinností dodavatele vůči Zákazníkovi z uzavřené Smlouvy o dodávce.

3.13. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn v souladu s energetickým zákonem bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy o dodávce, kterou za něho uzavřel Poskytovatel, kdykoliv do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy o dodávce příslušnému dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy o dodávce příslušnému dodavateli.

Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

#### 4. OBSTARÁNÍ SOUVISEJÍCÍCH ČINNOSTÍ V DOMÁCNOSTI

4.1. Webový portál dále vyobrazuje **přehled** činností v domácnosti souvisejících s tematickým zaměřením Webového portálu („**Činnosti v domácnosti**“), poskytovaných obchodními partnery Poskytovatele. Dodavatel Činnosti v domácnosti je uveden na Webovém portálu. Tento přehled se může lišit od aktuální nabídky dodavatele vzhledem k obsahovému zaměření Webového portálu a není návrhem na uzavření smlouvy s dodavatelem.

4.2. Poskytovatel v rámci Služby dle tohoto článku 5 Podmínek nabízí Zákazníkům možnost obstarání příležitosti Zákazníka uzavřít smlouvu na poskytnutí Činnosti v domácnosti s příslušným dodavatelem („**Smlouva o dodávce**“) podle požadavků a zjištěných potřeb Zákazníka. Poskytovatel **není oprávněn zastoupit** Zákazníka při sjednání a uzavření Smlouvy o dodávce.

4.3. Smlouva o poskytnutí Služby je uzavřena podpisem objednávky ze strany Zákazníka - v podpisovém prostředí, do kterého Zákazník vstoupí prostřednictvím individuálního odkazu zasláného Poskytovatelem na e-mailovou adresu Zákazníka a podpisem přijetí objednávky ze strany Poskytovatele.

4.4. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí Služby je **shrnutí požadavků Zákazníka**, které zákazník odsouhlasí současně s podpisem objednávky (tedy postupem dle odst. 4.3.). Shrnutí požadavků obsahuje alespoň údaje o adrese místa plnění, Zákazníkem požadované parametry Smlouvy o dodávce (alespoň v rozsahu popis plnění, doba plnění/předpokládaný termín dodání) a dále informativní údaj o jednotlivých položkách ceny požadovaných Činností v domácnosti, je-li tento údaj Poskytovateli znám. Poté, co Zákazník odsouhlasí shrnutí požadavků, předá Poskytovatel tyto požadavky, včetně identifikačních a kontaktních údajů Zákazníka dodavateli za účelem dalších úkonů směřujících k uzavření Smlouvy o dodávce mezi Zákazníkem a dodavatelem.

4.5. Závazek Poskytovatele dle Smlouvy o poskytnutí Služby je **splněn** předáním požadavku Zákazníka dodavateli. Poskytovatel **negarantuje** Zákazníkovi, že dojde k uzavření Smlouvy o dodávce ze strany vybraného dodavatele. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za splnění či nesplnění povinností dodavatele vůči Zákazníkovi ze Smlouvy o dodávce.

#### 5. ZÁKAZNICKÝ ÚČET

5.1. Poskytovatel na Webovém portálu umožňuje Uživatelům zřídit si registrací zákaznický účet („**Zákaznický účet**“). Zřízení Zákaznického účtu je pro Uživatele dobrovolné a není předpokladem využívání Služeb Poskytovatele.

5.2. Zákaznický účet umožňuje uživateli využití doplňkových funkcionalit Webového portálu, které jsou na Webovém portálu upřesněny.

5.3. Zákaznický účet je registrací zřízen na dobu neurčitou. Uživatel má možnost kdykoliv požádat o zrušení Zákaznického účtu prostřednictvím Webového portálu.

Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

5.4. Uživateli je zakázáno vkládat do Zákaznického účtu jakýkoliv obsah, který není v souladu s účelem Zákaznického účtu, směřuje proti pokynům k obsluze zákaznického účtu obsaženým na Webovém portálu nebo odporuje dobrým mravům či právním předpisům ČR.

5.5. Poskytovatel je oprávněn Zákaznický účet Uživatele zrušit, především z důvodu porušení pravidel stanovených Poskytovatelem, i bez uvedení důvodu.

## 6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1. Ochrana osobních údajů Uživatele, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

6.2. K uzavření a plnění Smlouvy o poskytnutí Služby jsou nezbytné osobní údaje a další doplňující informace sdělené Uživatелеm prostřednictvím on-line formuláře na Webovém portálu či v rámci telefonního hovoru s operátorem Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že pro účely plnění Smlouvy o poskytnutí Služby může být ze strany zástupce Poskytovatele kontaktován telefonicky či prostřednictvím elektronické pošty.

6.3. Účelem poskytnutých osobních údajů Uživatele je uzavření a plnění Smlouvy o poskytnutí Služby, dále pak oprávněný zájem Poskytovatele spočívající např. v přímém marketingu.

6.4. Pro účely splnění závazku Poskytovatele ze Smlouvy o poskytnutí Služby obstarání dodávek energií a Smlouvy o poskytnutí Služby obstarání souvisejících činností v domácnosti je nezbytné předání osobních údajů Zákazníka příslušnému dodavateli, který následně vystupuje v postavení samostatného správce těchto osobních údajů.

6.5. V souvislosti s registrací a využíváním funkcionalit Zákaznického účtu jsou dále zpracovávány osobní údaje Uživatele, které Uživatel do Zákaznického účtu vyplní (zejména identifikační a kontaktní údaje uživatele, údaje o Smlouvách o poskytnutí Služeb uzavřených zákazníkem. Účelem zpracování osobních údajů je v takovém případě uzavření a plnění smlouvy s Vámi.

6.6. Veškeré údaje od Uživatelů Poskytovatel coby správce osobních údajů získává pouze v souvislosti s provozem Webového portálu, kdy získává též provozní, lokalizační údaje, údaje z koncového zařízení, cookies a podobné. Rozsah zpracovávaných údajů se liší v závislosti na tom, zda správce zpracovává údaje návštěvníků webu nebo registrovaných uživatelů. Poskytovatel coby správce v souvislosti s užíváním Webového portálu zpracovává následující údaje:

**(a) Informace o vzájemné komunikaci mezi Uživatелеm a Poskytovatelem:** informace o interakci s jednotlivými kanály, zejména naší zákaznickou linkou, formuláři a záznamy těchto interakcí.

**(b) Metadata (provozní a lokalizační údaje):** typ přístupu k internetu a adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa).

U registrovaných Uživatelů Poskytovatel coby správce zpracovává následující osobní údaje:

**(c) Kontaktní údaje:** jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo a příp. další osobní údaje.



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

**(d) Speciální údaje:** přihlašovací údaje a heslo.

**(e) Informace o vzájemné komunikaci mezi Uživatelem a Poskytovatelem:** informace o interakci s jednotlivými kanály, zejména naší zákaznickou linkou, formuláři a záznamy těchto interakcí.

**(f) Metadata (provozní a lokalizační údaje):** typ přístupu k internetu, IMEI koncového zařízení, adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa), číslo, název a umístění koncového bodu sítě, údaje o síti.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné s tím, že pro využívání rozšířených funkcí webového portálu je nezbytné využívat konkrétní služby.

6.7. Bližší podrobnosti o nakládání s osobními údaji Uživatele ze strany Poskytovatele jsou obsaženy v samostatném dokumentu Ochrana osobních údajů dostupném na adrese: [www.enkidoo.cz/ochrana-osobnich-udaju/](http://www.enkidoo.cz/ochrana-osobnich-udaju/).

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Závazek mezi Poskytovatelem a Uživatelem při poskytování Služeb se řídí právem České republiky.

7.2. Smlouvu na poskytnutí Služby lze uzavřít pouze v českém jazyce. Poskytovatel eviduje uzavřené Smlouvy na poskytnutí Služby v elektronické podobě (do uplynutí doby stanovené pro jejich uchování) a v případě potřeby zašle Uživateli v postavení spotřebitele další vyhotovení Smlouvy o poskytnutí Služby uzavřené s tímto Uživatelem v elektronické podobě. Uživateli, který má zřízen Uživatelský účet, je Smlouva na poskytnutí služby včetně související dokumentace zpřístupněna také v Uživatelském účtu.

7.3. Případné chyby či nesrovnalosti vzniklé při zadávání údajů při využívání Webového portálu před odesláním příslušného webového formuláře jednoduše opravit s využitím ovládacích prvků Webového portálu; není-li již takový postup možný, včetně případu, kdy byla chyba odhalena po odeslání formuláře, může Uživatel tuto skutečnost bezodkladně oznámit Poskytovateli e mailem na adrese [info@enkidoo.cz](mailto:info@enkidoo.cz) či telefonicky na telefonním čísle +420 267 054 735 a za účelem provedení opravy. Zjistí-li chybu či nesrovnalost Poskytovatel, provede bezodkladně příslušnou opravu a Uživatele o provedení opravy informuje; Poskytovatel kontaktuje nejprve Uživatele, je-li to k provedení opravy nezbytné.

7.4. Informace o právu Zákazníka v postavení spotřebitele odstoupit od uzavřené Smlouvy o poskytnutí Služby a informace s tím související jsou obsaženy v samostatném dokumentu Poučení o právu na odstoupení smlouvy, dostupném na adrese: <https://www.enkidoo.cz/pouceni-o-pravu-na-odstoupeni-od-smlouvy.pdf>.

7.5. Informace o právech Zákazníka z vad poskytnutých Služeb, o postupu reklamace Služeb ze strany zákazníka a o postupu vyřizování stížností je obsažena v samostatném dokumentu, dostupném na adrese: [www.enkidoo.cz/reklamacni-rad](http://www.enkidoo.cz/reklamacni-rad) a který je zároveň přílohou těchto Podmínek.

7.6. Uživatel v postavení spotřebitele má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, přičemž věcně



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a v případě Služby dle části 4 těchto Podmínek (Obstarání v energetických odvětvích) je příslušným subjektem Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)). Způsob a podmínky **mimosoudního řešení spotřebitelského sporu** stanoví zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (§ 20d a násl. a § 20n a násl.) a jsou blíže upřesněny na webových stránkách věcně příslušného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu uvedených v předchozí větě. Uživatel v postavení spotřebitele má rovněž možnost využít online platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů dostupnou na adrese: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Výše uvedené subjekty jsou rovněž orgány **státního dozoru nad ochranou spotřebitele** ve smyslu § 23 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, na které se Uživatel může obrátit s případnou stížností.

7.7. Uživatel bere na vědomí, že charakter Služeb Poskytovatele vyžaduje specifický způsob uzavření Smlouvy na poskytnutí Služby. K uzavření Smlouvy na poskytnutí Služby dochází s využitím prostředků komunikace na dálku a Webového portálu. Využívání Webového portálu je pro Uživatele bezplatné. Případné náklady vzniklé Uživateli při užívání prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy o poskytnutí Služby (například cena za internetové připojení nebo telefonní hovor vyvolaný Uživatelem) nese Uživatel sám.

7.8. Uživatel bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící Webový portál jsou chráněny autorským právem. Uživatel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat do programového vybavení nebo dalších součástí tvořících Webový portál či je neoprávněně užit.

7.9. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Webového portálu nebo v důsledku užití Webového portálu v rozporu s jeho určením.

7.10. Uživatel bere na vědomí, že Webový portál nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

7.11. Poskytovatel má právo tyto Podmínky jednostranně měnit či doplňovat v rozsahu přiměřeném důvodu změny.

7.11.1. Důvodem změny Podmínek může být zejména změna právních předpisů, změna obchodních, provozních a technických postupů (změna softwarového vybavení, doplnění, změna či zrušení funkcionalit Webového portálu, potřeba doplnění nových či vývoje stávajících služeb či jejich uzpůsobování odvětvové praxi a trendům, změny platebních metod, apod.).

7.11.2. Změnu Podmínek provede Poskytovatel vydáním nového znění Podmínek, které v plném rozsahu nahrazuje původní znění. Nové znění Podmínek nabývá účinnosti dnem, který je v nich uveden jako den nabytí účinnosti.

7.11.3. Nové znění Podmínek uveřejní Poskytovatel na Webovém portálu zpravidla alespoň 30 dní před nabytím účinnosti změny, nejpozději však v den nabytí účinnosti nového znění Podmínek.

7.11.4. V případě, že má změna Podmínek dopad do práv a povinností konkrétního Uživatele, pak platí, že Poskytovatel takovou změnu oznámí danému Uživateli cestou elektronické pošty na poslední známou kontaktní e-mailovou adresu Uživatele, alespoň 30 dní před účinností změny Podmínek. Takový uživatel má právo změnu odmítnout svým jednoznačným prohlášením doručeným



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

Poskytovateli, přičemž v takovém případě platí, že dochází k zániku jeho Smlouvy o poskytnutí služby (jedná-li se o smlouvu, jejímž předmětem je poskytování trvajících nebo opakujících se plnění Uživateli), resp. ke zrušení jeho Zákaznického účtu, a to s účinností ke dni nabytí účinnosti změny Podmínek.

7.12. Pro písemný styk lze použít způsob odeslání dopisu, osobní předání písemnosti, faxovou zprávu, elektronickou zprávu nebo zprávu SMS zaslanou na kontaktní číslo mobilního telefonu. Kontaktní údaje Uživatele jsou uvedeny v příslušné Smlouvě o poskytnutí Služby. Pokud není v Smlouvě o poskytnutí Služby uvedena kontaktní poštovní adresa, doručují se písemnosti na adresu sídla / místa podnikání / bydliště Uživatele dle uzavřené Smlouvy o poskytnutí Služby. Při zachování stejných zásad je možné i osobní doručení písemností s písemným potvrzením převzetí.

7.13. Povinnost odesílatele doručit písemnost adresátovi je splněna, jakmile adresát písemnost převezme (např. vložení dopisu do domovní schránky nebo okamžikem bezchybného odeslání oznámení do e mailové schránky) nebo jakmile byla držitelem poštovní licence vrácena odesílateli jako nedoručitelná nebo jakmile byla písemnost vrácena jako nedoručitelný e mail a adresát svým jednáním nebo opomenutím doručení zmařil (např. neoznámením změny své kontaktní poštovní či e mailové adresy druhé smluvní straně). Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže adresát přijetí písemnosti odmítne.

Znění účinné od 14. 2. 2023

PREzákaznická, a.s.

## Přílohy REKLAMAČNÍ ŘÁD, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

### 1. REKLAMACE

1.1. Vzhledem ke skutečnosti, že společnost PREzákaznická, a.s., se sídlem: Na hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, IČO: 06532438, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22870 („**Poskytovatel**“) poskytuje služby na webovém portálu Enkidoo.cz uživatelům (tj. včetně uživatelů v postavení spotřebitele) bezplatně, nenáleží uživatelům práva z vadného plnění.

1.2. Přesto však Poskytovatel vždy usiluje o to, aby bylo plnění v rámci služby bylo poskytnuto řádně. Shledá-li poskytovatel reklamaci za opodstatněnou, bude usilovat o provedení přiměřené nápravy a zohlední při tom zájem a potřeby uživatele.

1.3. Reklamaci lze podat v ústní formě na infolince +420 267 054 735, v písemné formě pak e-mailem na adresu [reklamace@enkidoo.cz](mailto:reklamace@enkidoo.cz) nebo na adresu naší společnosti PREzákaznická, a. s., Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, k rukám Enkidoo.cz.

1.4. V reklamaci prosím uveďte své identifikační a kontaktní údaje, podstatu reklamace a případně Vámi navrhované řešení.





Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

1.5. Reklamacce vyřizujeme bezodkladně, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vašeho podnětu. Odpověď na Vaši reklamaci Vám sdělíme v písemně na Vámi uvedenou e-mailovou adresu, případně na adresu bydliště.

## 2. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

2.1. V případě nespokojenosti s jednáním nebo postupem společnosti PREzákaznická, a.s., při poskytování služeb na webovém portálu Enkidoo.cz lze dále podat stížnost a zaslat ji na e-mailem na adresu [info@enkidoo.cz](mailto:info@enkidoo.cz) nebo na adresu sídla naší společnosti PREzákaznická, a. s., Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, k rukám Enkidoo.cz, případně lze využít infolinku +420 267 054 735.

2.2. Poskytovatel se ke stížnosti bez zbytečného odkladu vyjádří. Informaci o vyřízení stížnosti zaslané elektronickou poštou zašle Poskytovatel na adresu Zákazníka, ze které byla stížnost odeslána.

## 3. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ A DOZOR NAD OCHRANOU SPOTŘEBITELE

3.1. Uživatel v postavení spotřebitele má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Věcně příslušným subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů souvisejících s poskytováním služeb na portálu Enkidoo je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a v případě služby Obstarání v energetických odvětvích Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)).

3.2. Způsob a podmínky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu stanoví zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (§ 20d a násl. a § 20n a násl.) a jsou blíže upřesněny na webových stránkách věcně příslušného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, které jsou uvedeny výše.

3.3. Uživatel v postavení spotřebitele má rovněž možnost využít online platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů dostupnou na adrese: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

3.4. Výše zmíněné subjekty jsou rovněž orgány státního dozoru nad ochranou spotřebitele ve smyslu § 23 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, na které se Uživatel může obrátit s případnou stížností.



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

## POUČENÍ O PRÁVU NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

o poskytnutí Služby uzavřené s poskytovatelem PREzákaznická, a. s., se sídlem Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10, IČO: 06532438 (dále také jen „poskytovatel“) prostřednictvím portálu Enkidoo.cz

1. Zákazník v postavení spotřebitele má právo odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
2. Poskytovatel služby může splnit službu před uplynutím lhůty uvedené v odst. 1 pouze na základě výslovné žádosti zákazníka v postavení spotřebitele o zahájení poskytování služby dle uzavřené smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy; v takovém případě však zákazník úplným poskytnutím plnění poskytovatele pozbývá právo na odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. a) občanského zákoníku.
3. Zákazník v postavení spotřebitele může odstoupit od uzavřené smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči poskytovateli (např. dopisu zaslaného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxu nebo skenu odstoupení zaslaného na e-mailovou adresu info@enkidoo.cz). K tomu může použít níže uvedený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Využije-li zákazník svého práva odstoupit od smlouvy, nese náklady na doručení odstoupení od smlouvy dle jím zvoleného způsobu doručení.
4. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za zachovanou, pokud zákazník v postavení spotřebitele v jejím průběhu odešle poskytovateli služby oznámení, že od smlouvy odstupuje.

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát - poskytovatel:

PREzákaznická, a.s., sídlo: Na hroudě 1492/4, Vršovice, 100 00 Praha 10, IČO: 06532438, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 22870 (dále také jen „poskytovatel“)

Zákazník:

Jméno a příjmení: .....

Datum narození: .....

Bytem: .....



Chytrý a nenápadný služebník, který překvapivě vyřeší i to, co řešit nechci.

Tímto coby spotřebitel v zákonné lhůtě 14 dní od uzavření odstupuji od Smlouvy o poskytnutí služby:  
(\* vybranou možnost označte křížkem)

Obstarání dodávek energií,

Obstarání souvisejících činností v domácnosti,

kterou jsem s poskytovatelem uzavřel dne .....

V ..... dne .....

.....