

## Obchodní podmínky webového portálu Enkidoo

### 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky („podmínky“) společnosti PREzákaznická, a. s., se sídlem: Na Hroudě 1492/4, Vršovice, 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 [www.enkidoo.cz](http://www.enkidoo.cz) („webový portál“) mezi poskytovatelem a jinou fyzickou osobou starší 18 let či právnickou osobou („uživatel“; dle článků 4 a 5 označován rovněž jako „zákazník“).

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. Poskytovatel poskytuje prostřednictvím webového portálu svým uživatelům následující služby („služby“), jejichž obsah je popsán dále v těchto podmínkách:

- a) informační a poradenské služby,
- b) srovnání nabídek dodávek elektřiny a plynu,
- c) zprostředkování v energetických odvětvích a
- d) zprostředkování souvisejících činností v domácnosti.

1.4. Poskytovatel poskytuje služby uživatelům bezúplatně.

1.5. 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“). Znění uzavřené smlouvy o poskytnutí služby má v případě rozporu přednost před zněním těchto podmínek. Uživatel souhlasí, aby poskytovatel započal s poskytováním služby ihned po uzavření smlouvy na poskytnutí služby.

### 2. INFORMAČNÍ A PORADENSKÉ SLUŽBY

2.1. Poskytovatel v rámci služby dle tohoto článku 2 podmínek poskytuje uživatelům informační a poradenské služby (například: newslettery, kontrolní seznamy apod.) v rámci tematického zaměření webového portálu. Tyto služby jsou na webovém portálu blíže upřesněny.

2.2. Smlouva o poskytnutí služby je uzavřena sdělením a odesláním identifikačních a kontaktních údajů uživatelem v příslušné části webového portálu.

2.3. Informace jsou obecným doporučením, jsou poskytovány všem uživatelům stejně, bez ohledu na případné specifické podmínky uživatele a bez znalosti specifických potřeb uživatele. Poskytovatel negarantuje vhodnost použití na každý případ uživatele.

### 3. SROVNÁNÍ NABÍDEK ELEKTŘINY A PLYNU

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 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 [www.enkidoo.cz/index-enkidoo](http://www.enkidoo.cz/index-enkidoo).

#### 4. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ V ENERGETICKÝCH ODVĚTVÍCH

4.1. Poskytovatel v rámci služby dle tohoto článku 4 podmínek nabízí zákazníkům možnost zastoupení 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.

4.2. Poskytovatel při poskytnutí této služby zákazníkovi 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“). Bližší informace naleznete na [www.enkidoo.cz/info-o-zprostředkovateli](http://www.enkidoo.cz/info-o-zprostředkovateli).

4.3. Nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí služby je plná moc, kterou zákazník uděluje poskytovateli v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje, který je dostupný z webového portálu.

4.4. Smlouva o poskytnutí služby je uzavřena podpisem plné moci ze strany zákazníka. Poskytovatel bezprostředně po uzavření předá zákazníkovi jedno vyhotovení uzavřené smlouvy o poskytnutí služby včetně plné moci v elektronické podobě, k čemuž zákazník uděluje souhlas.

4.5. Zákazník je oprávněn kdykoliv bez postihu a finančního plnění vypovědět smlouvu o poskytnutí služby bez výpovědní doby a odvolat plnou moc.

4.6. 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 případných existujících smluvních vztazích dodávky elektřiny/plynu do odběrného místa zákazníka,
- zjištění údajů o odběrném místě,
- doporučení dodavatele a produktu.

4.7. Poskytovatel zašle zákazníkovi k závěrečnému odsouhlasení písemné shrnutí požadavků zákazníka cestou elektronické pošty. 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 smlouvy o dodávce. Zákazníkem akceptované shrnutí požadavků je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí služby.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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. 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. Poskytovatel nenese odpovědnost za splnění či nesplnění povinností dodavatele vůči zákazníkovi z uzavřené smlouvy o dodávce.

4.11. 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.

## 5. ZAJIŠTĚNÍ ELEKTROINSTALAČNÍCH PRACÍ

5.1. Webový portál dále vyobrazuje přehled služeb v domácnosti souvisejících s tematickým zaměřením webového portálu („činnosti v domácnosti“) poskytovaných vybranými dodavateli. Přehled se může lišit od aktuální nabídky dodavatele vzhledem k obsahovému zaměření webového portálu a není návrhem na uzavření smlouvy s dodavatelem.

5.2. Poskytovatel v rámci služby dle tohoto článku 5 podmínek nabízí zákazníkům možnost obstarat zákazníkovi příležitost uzavřít smlouvu na poskytnutí činnosti v domácnosti s příslušným dodavatelem („smlouva o dodávce“) podle požadavků a zjištěných potřeb zákazníka.

5.3. Smlouva o poskytnutí služby je uzavřena sdělením a odesláním kontaktních a identifikačních údajů zákazníkem v příslušné části webového portálu.

5.4. Bezodkladně po uzavření smlouvy o poskytnutí služby kontaktuje poskytovatel zákazníka za účelem upřesnění požadavků a pokynů zákazníka na smlouvu o dodávce.

5.5. Poskytovatel zašle zákazníkovi k závěrečnému odsouhlasení písemné shrnutí požadavků zákazníka cestou elektronické pošty. Poté, co zákazník odsouhlasí shrnutí požadavků, předá poskytovatel požadavky zákazníka včetně jeho identifikačních a kontaktních údajů dodavateli za účelem dalších úkonů směřujících k uzavření smlouvy o

dodávce s dodavatelem. Zákazníkem akceptované shrnutí požadavků je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí služby. Poskytovatel není oprávněn zastoupit dodavatele ani zákazníka při sjednání smlouvy o dodávce.

5.6. 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.

## 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 uživatelem 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. Bližší podrobnosti o nakládání s osobními údaji uživatele ze strany poskytovatele jsou obsaženy v samostatném dokumentu Zásady zpracování osobních údajů umístěném na webovém portálu na adrese [www.enkidoo.cz/ochrana-osobnich-udaju/](http://www.enkidoo.cz/ochrana-osobnich-udaju/).

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Právní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem při poskytování služeb se řídí právem České republiky.

7.2. 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 užívat.

7.3. 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.

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

7.5. Uživatel bere na vědomí, že charakter služeb poskytovatele vyžaduje specifický způsob uzavření smlouvy na poskytnutí služby. K uzavírání smluv na poskytování služeb poskytovatele dochází s využitím prostředků komunikace na dálku a webového portálu. Náklady vzniklé uživateli při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytnutí služby nese uživatel sám. Využívání webového portálu je pro uživatele bezplatné.

7.6. Uživatel v postavení spotřebitele má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, přičemž

věcně příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a v případě služby dle části 4 těchto podmínek (zprostředkování v energetických odvětvích) je příslušným subjektem Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)). Uživatel v postavení spotřebitele má rovněž možnost využít online platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů dostupnou na adrese: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

7.7. Pro účely kontaktování poskytovatele včetně případného vyřizování stížností slouží adresa sídla poskytovatele, případně elektronická adresa [info@enkidoo.cz](mailto:info@enkidoo.cz) či telefonní kontakt +420 267 054 735. Informaci o vyřízení stížnosti zaslané elektronickou poštou zašle poskytovatel na adresu zákazníka, ze které byla stížnost odeslána.

7.8. Informace o postupu vyřizování stížností je obsažena v samostatném dokumentu umístěném na webovém portálu [www.enkidoo.cz/reklamacni-rad](http://www.enkidoo.cz/reklamacni-rad).

7.9. Znění podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění podmínek.

7.10. 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 ve 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.

7.11. Povinnost odesílatele doručit písemnost adresátovi je splněna, jakmile adresát písemnost převezme (např. vložením dopisu do domovní schránky zákazníka nebo okamžikem bezchybného odeslání oznámení do jeho 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.

Podmínky účinné od 1. 11. 2022

PREzákaznická, a.s.