



Podmínky užívání služby KLIENSKÉHO PORTÁLU

(dále jen „Podmínky užívání“)

Tyto Podmínky užívání jsou platné a účinné od **1. 7. 2023**.

Těší nás, že jste se rozhodli využívat službu KLIENSKÉHO PORTÁLU, a věříme, že vám zpřístupněné informace o odběru tepelné energie zajistí větší pohodlí a úsporu času.

Obecná ustanovení

Pokud u nás máte uzavřenou platnou a účinnou smlouvu na dodávku tepelné energie, můžete k vybraným informacím přistupovat prostřednictvím služby KLIENSKÉHO PORTÁLU (dále jen KP). V případě, že s námi nemáte uzavřenou žádnou platnou a účinnou smlouvu na dodávku tepelné energie nemůžete KP používat.

Službu KP poskytuje společnost Tepelné hospodářství města Ústí nad Labem s.r.o., se sídlem Malátova 2437/11, 400 11 Ústí nad Labem, IČO: 49101684, pro své zákazníky bezplatně na základě Smlouvy o poskytování služby KP.

Abychom mohli plnit naše povinnosti ze Smlouvy o poskytování služby KP a povinnosti uložené právními předpisy a chránit naše oprávněné zájmy, zpracováváme vaše osobní údaje a nakládáme s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy zejména se zákonem o zpracování osobních údajů a obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR). Zákazník zjistí více informací o zpracování osobních údajů včetně svých práv na našich webových stránkách <https://www.thmu.cz/rub-o-spolecnosti/rub-informace-o-zpracovani-osobnich-udaju>. Informace o zpracování osobních údajů jsou dále k dispozici na vyžádání v sídle společnosti. Pokud je zpracování osobních údajů založeno na souhlasu, pak zákazník má právo kdykoliv svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat, nebo vznést proti zpracování osobních údajů námitku.

Přístup do KP získáte založením uživatelského účtu. Třetí osoba za vás může založit uživatelský účet pouze na základě vaší písemné plné moci, která nám musí být doložena. Pokud zakládáte účet v KP pro vaši firmu, může přístup do KP získat osoba, která vaši firmu zastupuje dle výpisu z obchodního rejstříku, nebo pověřená osoba, která doloží zmocnění.

KP poskytuje přehled o vašich jednotlivých smlouvách na dodávku tepelné energie, službách a zpřístupňuje informace o odběru tepelné energie.

KP je za účelem zkvalitňování a rozšiřování poskytovaných služeb neustále vyvíjen. Rozsah dostupných funkcí KP se tak může z časového hlediska měnit.

KP může být, na dobu nezbytně nutnou, nedostupný z důvodu nutné údržby nebo zpracování dat.

Pro přístup do KP je možné zřídit maximálně tři uživatelské účty na jednu smlouvu na dodávku tepelné energie.



Založení, přístup a zabezpečení účtu

Pokud chcete používat KP, je třeba založit si uživatelský účet a ten řádně zabezpečit. Správu své smlouvy/smluv, odběrného místa/odběrných míst nebo celého účtu můžete svěřit někomu jinému, pokud nám bude předložena plná moc. Současně s odvoláním plné moci bude zrušena správa dotčené smlouvy/smluv, odběrného místa/odběrných míst nebo celého účtu.

K užívání KP je zapotřebí, abyste si zřídili uživatelský účet. Ten si zřídíte na základě uzavření **Smlouvy o poskytování služby KLIENTSKÉHO PORTÁLU**, která zahrnuje i ověření vaší identity, a zabezpečení přístupu do KP heslem. Do Smlouvy o poskytování služby KLIENTSKÉHO PORTÁLU jste povinni uvést vlastní e-mail, který bude sloužit jako login do uživatelského účtu, (při zakládání firemního účtu uvede e-mail osoba, která vaši firmu zastupuje dle výpisu z obchodního rejstříku nebo na základě zmocnění), který máte ve své plné dispozici a pod svojí výhradní kontrolou a který ještě není použit u jiného uživatelského účtu v KP.

Užíváním KP akceptujete následující Podmínky užívání a zavazujete se, že nebudete svůj uživatelský účet ani jednotlivé údaje, které umožňují přístup k uživatelskému účtu, zpřístupňovat třetím osobám. Zákazník prohlašuje, že přihlášením se do KP pomocí login (e-mail) a hesla je jakékoliv právní jednání učiněné prostřednictvím KP jeho jednáním (jednáním zákazníka). Zákazník odpovídá zato, že veškeré údaje evidované v KP jsou aktuální. 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 (login), heslo ani další údaje a dokumenty, které umožňují přístup k vašemu uživatelskému účtu nikomu nezpřístupňujte ani nesdělujte a maximálně je chraňte.
- Používejte bezpečná a silná hesla (za silné heslo lze považovat kombinaci osmi znaků obsahující minimálně po jednom: malá a velká písmena, číslice a symboly), která ztíží zneužití nebo neoprávněné užití vašeho účtu.
- Nepovolujte v prohlížeči zapamatování vašeho hesla k uživatelskému účtu a pravidelně ho měňte.
- KP používejte, jen pokud k přístupu využíváte zařízení, software a internetové připojení zaručující bezpečnost a dostatečnou ochranu před zneužitím.
- Odhlaste se z KP vždy, když se budete vzdalovat od počítače nebo když ukončíte užívání KP.
- Neprodleně nám na e-mail thmu@thmu.cz oznamte každou skutečnost, která by mohla vést ke zneužití vašeho účtu v KP.

V případě, že chcete v rámci svého uživatelského účtu spravovat účty jiných zákazníků, můžete požádat o tzv. přiřazení účtů. Přiřazení účtů neprovedeme bez doložení prokazatelného výslovného souhlasu zákazníka, jehož účet má být přiřazen k Vašemu. Upozorňujeme, že v případě přiřazení účtů osoba, která požádala o přiřazení účtu a bude přiřazený účet spravovat, může s přiřazeným účtem libovolně nakládat a nahlížet na všechny údaje s ním spojené. Uživatel přiřazeného účtu může i přes výše uvedené svůj účet nadále využívat.

Pokud při přiřazení účtu bude zjištěno, že byla při registraci do KP použita na vašem i přiřazovaném účtu stejná emailová adresa, dojde k tzv. sloučení účtů, kdy sloučený účet zanikne a zákazník, jehož účet byl sloučen, ztratí dispozici nad správou svého účtu.

I přes výše uvedené si vyhrazujeme právo neprovést sloučení, budeme-li mít pochyby o tom, že souhlas zákazníka, jehož účet má být sloučen, byl svobodný a vědomý.

Váš uživatelský účet a zákaznická data chráníme proti zneužití vyjma případů, kdy bez našeho zavinění dojde ke zneužití v důsledku vyzrazení nebo zpřístupnění přihlašovacího e-mailu (login), hesla či dalších údajů nebo dokumentů, které umožňují přístup k vašemu uživatelskému účtu, tzn. že neodpovídáme za zneužití přihlašovacích údajů do KP neoprávněnou osobou. Jakmile se o zneužití vašich přihlašovacích údajů dozvíte, jste povinni nás o tom okamžitě informovat na e-mail thmu@thmu.cz.



Jakékoliv zneužití KP z vaší strany je zakázáno a za předpokladu, že k němu prokazatelně dojde, jste odpovědní za vzniklou škodu.

Pokud nabudeme důvodného podezření, že dochází nebo pravděpodobně dojde ke zneužití přihlašovacích údajů zákazníka do KP neoprávněnou osobou, máme právo neprovést pokyn zadaný přes KP nebo zablokovat KP zákazníka. O tom jsme povinni vás bezodkladně informovat na sdělený e-mail.

K čemu můžete KP využít

Prostřednictvím KP získáváte základní přehled o jednotlivých smlouvách a službách, které máte sjednány na základě přiřazených 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 KP a naším zdrojovým systémem, např. z důvodu plánovaných odstávek či poruch. V případě zjištění těchto nesrovnalostí nás prosím bezodkladně informujte na e-mailu thmu@thmu.cz.

Závěrečná ustanovení

Pokud budeme měnit Podmínky užívání KP, budete o této skutečnosti informováni v KP a na našich webových stránkách www.thmu.cz. Váš uživatelský účet můžeme v uvedených případech zrušit a v případě nutnosti můžeme omezit nebo ukončit provozování KP.

Službu KP poskytujeme bezplatně, a proto si vyhrazujeme právo tyto Podmínky užívání jednostranně měnit nebo zcela nahradit novými. V případě, že s navrženou změnou Podmínek užívání nesouhlasíte, můžete užívání KP kdykoliv ukončit a od Smlouvy o poskytování služby KP odstoupit. Pokud budete KP užívat i po datu účinnosti změny Podmínek užívání, vyjadřujete tím souhlas s novým zněním Podmínek užívání.

Vyhrazujeme si právo provoz nebo užívání KP bez udání důvodu kdykoliv přerušit, omezit nebo ukončit. Stejně tak i vy můžete kdykoliv užívání KP bezplatně ukončit.

Výpověď Smlouvy o poskytování služby KP nemá vliv na platnost a účinnost Smlouvy na dodávku tepelné energie.

Smlouva o poskytování služby KP zaniká v případě nesplnění podmínky, že je uzavřena platná a účinná smlouva na dodávku tepelné energie s vazbou na uživatelský účet.

Vyhrazujeme si právo odstoupit od Smlouvy o poskytování služby KP a zrušit váš uživatelský účet, zejména v případech, kdy budete jednat v rozporu s těmito Podmínkami užívání.

Vzhledem k bezplatnému poskytování služby KP neodpovídáme za majetkovou ani nemajetkovou újmu, která vám vznikne v souvislosti s užíváním KP. Zejména neodpovídáme za následky výpadku služby KP, za následky, které může mít zpřístupnění uživatelského účtu, telefonu nebo e-mailu vámi třetí osobě, tj. zneužití KP třetí osobou, za následky úniku vašich dat způsobené závadným stavem zařízení, softwaru nebo připojení, které využíváte pro přístup do KP, nebo jejich zneužitím.

Tepelné hospodářství města Ústí nad Labem s.r.o.