



Podmínky užívání zákaznického portálu Teplárny Liberec, a.s. č.: 01/2025

(dále jen „Podmínky užívání“)

Obsah

Článek I. Úvodní ustanovení.....	1
Článek II. Aktivace a deaktivace uživatelského účtu	1
Článek III. Zákaznický portál.....	2
Článek IV. Zásady bezpečného užívání	2
Článek V. Ochrana osobních údajů a cookies	2
Článek VI. Změna obchodních podmínek.....	3

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky užívání upravují práva a povinnosti uživatelů a provozovatele zákaznického portálu na internetové adrese: www.portal.enetiqa.cz/tli (dále jen „**Zákaznický portál**“) v souladu s § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
2. Provozovatelem Zákaznického portálu je společnost Teplárna Liberec, a.s., IČO 62241672, se sídlem Dr. Milady Horákové 641/34a, 460 01 Liberec IV-Perštýn, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 252 (dále jen „**Dodavatel**“). Technická podpora Dodavatele je dostupná na e-mailu: portal.tli@enetiqa.cz a v běžnou pracovní dobu na telefonním čísle: 485 386 311.
3. Zákaznický portál je určen pro osoby, které uzavřely s Dodavatelem smlouvu o dodávkách v oblasti energetiky a odebírají na základě ní od Dodavatele služby, a jimi pověřené zástupce (dále jen „**Odběratel**“).

Článek II. Podmínky užívání

1. Přístup do autorizované části Zákaznického portálu mají pouze Odběratelé, kteří si aktivují svůj uživatelský účet. Aktivovat si jej může Odběratel v Zákaznickém portálu zadáním aktivačního kódu, který mu Dodavatel sdělil, zaškrtnutím souhlasu s těmito Podmínkami užívání a následně kliknutím na tlačítko Aktivovat.
2. Aktivací uživatelského účtu uzavírá Odběratel s Dodavatelem smlouvu o užívání Zákaznického portálu a smlouvu o poskytnutí licence k užívání Zákaznického portálu, jejichž obsah je stanoven těmi Podmínkami užívání a zahrnuje především:
 - a) oprávnění Odběratele využívat Zákaznický portál v souladu s jeho účelem;
 - b) oprávnění Dodavatele libovolně přidávat a odebírat obsah a funkce Zákaznického portálu.





3. O deaktivaci uživatelského účtu může Odběratel písemně požádat technickou podporu Dodavatele. Uživatelský účet může Dodavatel deaktivovat i bez žádosti Odběratele.
4. Deaktivací účtu se vždy ukončuje smlouva o užívání Zákaznického portálu a smlouva o poskytnutí licence k užívání.

Článek III. Služby

1. Prostřednictvím Zákaznického portálu Dodavatel Odběrateli zpřístupňuje vybrané informace týkající se jeho smluvního vztahu s Dodavatelem, zejména k/ke:
 - a) Aktivním smlouvám a jejich dodatkům;
 - b) Fakturám;
 - c) Vyúčtování;
 - d) Zálohám;
 - e) Odběrným místům;
 - f) Platbám.
2. Dodavatel může kdykoliv zpřístupnit Odběrateli další funkce Zákaznického portálu týkající se především smluvního vztahu Odběratele s Dodavatelem. Dodavatel také může prostřednictvím Zákaznického portálu komunikovat s Odběratelem také ve věci odstávek, havárií, nabídek nových služeb nebo úpravy stávajících služeb.
3. Některé funkce Zákaznického portálu mohou být dočasně nebo trvale omezeny nebo zrušeny. Dodavatel neodpovídá za následky omezení nebo zrušení služeb Zákaznického portálu nebo za výpadky či nedostupnost služeb. Dodavatel negarantuje bezvadný provoz Zákaznického portálu a není povinen odstranit jeho vady.
4. Odběratel bere na vědomí, že Zákaznický portál nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Dodavatele.

Článek IV. Zásady bezpečného užívání

1. Odběratel se přihlašuje do svého uživatelského účtu pomocí e-mailové adresy a hesla, které si zvolí. Změnu nebo obnovení hesla lze provést v Zákaznickém portálu.
2. Odběratel se zavazuje dodržovat zejména následující zásady bezpečného užívání Zákaznického portálu:
 - a) nesdělovat a nezpřístupňovat přihlašovací údaje dalším osobám a chránit je před zneužitím;
 - b) nesdělovat a nezpřístupňovat dalším osobám údaje, dokumenty nebo potvrzení, které byly systémem Zákaznického portálu vytvořeny nebo poskytnuty Odběrateli;
 - c) používat bezpečná a silná hesla, která znesnadní zneužití nebo neoprávněné užití účtu;
 - d) odhlásit se z uživatelského účtu, když se Odběratel vzdálí od zařízení, které používá k přístupu do Zákaznického portálu;
 - e) oznámit technické podpoře Dodavatele každou skutečnost, která by mohla vést ke zneužití uživatelského účtu nebo dat dostupných v Zákaznickém portálu.
3. Odběratel bere na vědomí, že nedodržení zásad bezpečného užívání a dalších povinností podle Podmínek užívání může vést k jeho povinnosti nahradit Dodavateli způsobenou škodu.
4. Dodavatel je v průběhu užívání Zákaznického portálu oprávněn ověřit identitu Odběratele vhodným způsobem, který sám zvolí.
5. Při používání Zákaznického portálu musí Odběratel uvádět aktuální a pravdivé údaje.

Článek V. Ochrana osobních údajů a cookies

1. Pro provoz Zákaznického portálu je nezbytné zpracovávat osobní údaje Odběratele, a to v rozsahu: jméno, příjmení, telefon, e-mail, aktivační kód, heslo a údaje týkající se smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Odběratelem a průběhu jeho plnění. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, kdy je uživatelský účet aktivován, a dále po dobu jednoho roku po jeho deaktivaci.



2. Osobní údaje poskytnuté v souvislosti s užíváním Zákaznického portálu bude Dodavatel zpracovávat za účelem poskytování služby Zákaznického portálu, přístupu k zákaznickému účtu, pro komunikaci s Odběratelem prostřednictvím Zákaznického portálu ohledně služeb Zákaznického portálu, a pokud k tomu Odběratel udělil souhlas ohledně nabídky nových služeb a dále také pro plnění věrnostního programu, je-li Dodavatelem zřízen a Odběratelem využíván.
3. Dodavatel zpracovává osobní údaje z následujících právních důvodů:
 - a) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy o užívání služeb Zákaznického portálu, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením takové smlouvy;
 - b) zpracování je nezbytné pro poskytování výhod z věrnostního programu na základě příslušné smlouvy uzavřené s Odběratelem / na základě jím uděleného souhlasu;
 - c) na základě souhlasu Odběratele se zasíláním nabídek nových služeb a dalších marketingových sdělení.
4. Zpracovávané osobní údaje Dodavatel sdílí se třetími stranami – zpracovateli, kteří zajišťují některé služby související s provozem Zákaznického portálu, zejména administrativní podporu, poskytování softwarových nástrojů apod.
5. Dodavatel využívá pouze technická cookies nezbytná pro základní funkčnost Zákaznického portálu. Tato cookies jsou platná nanejvýš hodinu od jejich vydání nebo do ukončení uživatelské relace. Žádná cookies třetích stran nejsou využita.
6. Další informace o zpracování osobních údajů a o právech Odběratele jako subjektu údajů jsou upravena v dokumentu dostupném na internetové adrese: www.teplarnaliberec.cz/zpracovani-osobnich-udaju.

Článek VI. Změna obchodních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn tyto Podmínky užívání měnit. Změnu Podmínek užívání Dodavatel zveřejní vždy nejpozději třicet (30) dnů před navrhovaným dnem účinnosti změny, a to ve svém sídle a dále v elektronické podobě na webových stránkách dodavatele www.tli.enetiqa.cz, a zároveň o této změně informuje odběratele (např. zasláním písemného oznámení o změně Podmínek užívání e-mailem).
2. Odběratel může nové Podmínky užívání do dne účinnosti odmítnout a požádat o deaktivaci uživatelského účtu, čemuž musí Dodavatel vyhovět nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení této žádosti.

V Liberci dne: 14. 2. 2025