

Obchodní podmínky EneWay

Digitální služby a prodej zařízení

Podmínky určují, jak se objednávají a používají služby EneWay, jak se hradí a ukončuje předplatné a jak zákazník uplatní práva při reklamaci nebo odstoupení. Konkrétní funkce a technické požadavky vymezuje přijatá objednávka.

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují poskytování digitálních služeb EneWay a prodej zařízení zákazníkům prostřednictvím webu eneway.cz, aplikace EneWay nebo individuální objednávky. Obsahují také reklamační pravidla a poučení o odstoupení od smlouvy.

1.2 Poskytovatelem služby a prodávajícím zařízení je Nordelion s.r.o., IČO 29555531, se sídlem Komenského 426, Cvikov II, 471 54 Cvikov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 55856 (dále „Poskytovatel“). EneWay je označení poskytovaných produktů a služeb.

1.3 Kontaktní e-mail pro smlouvy, podporu, reklamace a odstoupení je info@eneway.cz. Písemnosti, reklamované zařízení a vrácené zboží lze zasílat na adresu sídla, není-li se zákazníkem dohodnuta jiná adresa.

1.4 Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smlouvu s Poskytovatelem. Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo svou podnikatelskou činnost nebo samostatný výkon povolání. Obce, jiné právnické osoby a zákazníci jednající v rámci podnikání nejsou spotřebiteli. Samotné uvedení IČO neurčuje, zda fyzická osoba jedná jako spotřebitel.

1.5 Individuálně sjednaná smlouva má přednost před těmito podmínkami. Popis objednaného tarifu nebo zařízení a potvrzení objednávky určují konkrétní rozsah plnění. Zákonná práva spotřebitele nelze omezit individuální smlouvou ani těmito podmínkami.

2 Služba a zařízení EneWay

2.1 EneWay je platforma pro práci s energetickými daty. Podle objednaného tarifu a podporovaného vybavení může umožňovat sledování výroby a spotřeby, práci s daty fotovoltaiky a akumulace, přehled spotových cen, výpočty a reporty, správu skupin sdílení elektřiny, podklady pro vyúčtování a řízení připojených zařízení.

2.2 Závazný je rozsah funkcí uvedený před objednáním a v potvrzení smlouvy. Dostupnost konkrétní integrace závisí zejména na modelu zařízení, jeho firmwaru, komunikačním rozhraní a oprávnění zákazníka k datům. Obecný marketingový popis nenahrazuje konkrétní vymezení kompatibility; zákonná odpovědnost za veřejná prohlášení o vlastnostech produktu tím není dotčena.

2.3 Zařízení EneWay Edge, EneWay Node Bus a další hardware jsou součástí dodávky pouze tehdy, jsou-li výslovně objednány. Cena předplatného nezahrnuje automaticky hardware, montáž, mobilní konektivitu, provoz vlastní rádiové sítě ani servisní výjezd.

2.4 U každého zařízení Poskytovatel před objednáním uvede jeho technické požadavky, kompatibilitu, závislost na cloudové službě a rozsah místních funkcí. Ukončení předplatného samo o sobě nepřevádí vlastnictví zakoupeného zařízení zpět na Poskytovatele ani nezakládá právo odebrat jeho zakoupené místní funkce.

2.5 Služby dodávky elektřiny, distribuce, zúčtování odchylky, obchodování nebo zastupování zákazníka před třetími osobami nejsou součástí této smlouvy, pokud nejsou sjednány samostatně v odpovídajícím právním režimu. Používání EneWay samo o sobě nezakládá energetické společenství ani registraci sdílení v Elektroenergetickém datovém centru (EDC).

2.6 Jeden přihlašovací účet může současně využívat službu Moje FVE, spravovat jednu nebo více komunit a být členem dalších komunit. Každá samostatná osobní nebo komunitní služba má vlastní rozsah, plátce, cenu a dobu platnosti. Pouhá změna profilu používání nevytváří placenou objednávku ani nerozsahuje oprávnění nebo kapacitu.

2.7 Za samotné členství v komunitě se členovi neúčtuje další komunitní předplatné; objednaný tarif komunity hradí její určený plátce. Vlastní osobní službu pro své FVE si člen objednává samostatně pouze tehdy, potřebuje-li funkce, které pro jeho konkrétní FVE nejsou pokryty jinou sjednanou službou. Plátce komunity není automaticky vlastníkem elektráren ani jejich správcem.

3 Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Před závaznou objednávkou zákazník obdrží informace o hlavních vlastnostech produktu, technických požadavcích, ceně včetně příslušných daní a dalších nákladů, způsobu platby a dodání, trvání smlouvy, obnovování předplatného a podmínkách ukončení. U spotřebitele musí být zřetelná konečná cena.

3.2 Zákazník může před odesláním objednávky zkontrolovat a opravit zadané údaje. Placenou elektronickou objednávkou odešle tlačítkem „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jiným stejně jednoznačným označením platební povinnosti.

3.3 Smlouva vzniká výslovným přijetím objednávky Poskytovatelem zaslaným na e-mail zákazníka. Automatické potvrzení přijetí objednávky smlouvu zakládá pouze tehdy, je-li v něm výslovně uvedeno, že objednávka byla přijata a smlouva uzavřena. Nepřijetí objednávky Poskytovatel bez zbytečného odkladu oznámí a případnou přijatou platbu vrátí.

3.4 U bezplatného účtu vzniká smlouva jeho aktivací po seznámení s těmito podmínkami. Placený tarif vyžaduje samostatné objednání. Při individuálním sjednání vzniká smlouva přijetím nabídky způsobem uvedeným v nabídce.

3.5 Smlouvy se uzavírají v českém jazyce. Poskytovatel zašle zákazníkovi potvrzení uzavřené smlouvy, sjednané parametry, platné znění podmínek a spotřebitelské poučení s formulářem v podobě, kterou lze uložit a reprodukovat. Pouhý odkaz na měnitelnou webovou stránku toto potvrzení nenahrazuje.

3.6 Poskytovatel smlouvu archivuje. Zákazník může požádat o kopii na kontaktním e-mailu. Náklady zákazníka na internetové připojení a běžnou komunikaci hradí zákazník podle tarifu svého operátora; Poskytovatel za uzavření smlouvy prostředky komunikace na dálku neúčtuje zvláštní poplatek.

4 Uživatelský účet a oprávnění

4.1 Zákazník uvádí pravdivé a aktuální kontaktní a fakturační údaje, chrání přístupové prostředky a bez zbytečného odkladu oznámí podezření na zneužití účtu. Poskytovatel zajistí přiměřenou ochranu účtu a systému.

4.2 Zákazník připojuje pouze zařízení a datové zdroje, k nimž má potřebné oprávnění. Pověření správce skupiny nebo jiného uživatele musí odpovídat oprávnění skutečně udělenému vlastníkem zařízení či dotčenou osobou.

4.3 Administrátor zákazníka spravuje role a přístupy v rozsahu funkcí svého tarifu. Přístup člena do skupiny v aplikaci sám o sobě nepředstavuje souhlas se sdílením elektřiny, cenou sdílení ani zastupováním před EDC.

4.4 Zákazník nesmí používat službu k neoprávněnému přístupu, obcházení zabezpečení, škodlivému zatěžování systému ani k porušování práv jiných osob. Omezení rozhraní uvedená v dokumentaci neomezují zákonná práva na interoperabilitu a přístup k datům.

4.5 Profil servisního nebo instalačního partnera podléhá schválení Poskytovatele a samostatným smluvním podmínkám. Přístup k cizím zařízením nebo datům vzniká až na základě příslušného pověření. Partnerská odměna ani provize nejsou založeny pouhou volbou tohoto profilu.

5 Technické požadavky a integrace

5.1 Zákazník zajistí technické prostředí uvedené před objednáním, zejména podporované zařízení, potřebnou konektivitu a oprávněný přístup k příslušnému rozhraní. Požadavky na rádiové pokrytí, gateway a připojení k internetu se posuzují podle konkrétního produktu.

5.2 Integrace přes rozhraní třetí strany může být ovlivněna jejím provozem, limity a změnami. Poskytovatel zákazníka informuje o známém omezení, které zasahuje sjednané funkce, a přijme přiměřená opatření k nápravě. Odkaz na třetí stranu nevylučuje odpovědnost Poskytovatele za plnění vlastní smlouvy.

5.3 Změny hesel, přístupových tokenů, síťového nastavení, firmwaru nebo zařízení mohou vyžadovat nové nastavení integrace. Zákazník poskytne přiměřenou součinnost; podporu ani reklamaci nelze podmínit sdělením hesla k osobnímu účtu, pokud lze problém řešit jiným vhodným postupem.

5.4 Montáž a zásahy do elektrického zařízení provádí osoba s příslušnou odbornou způsobilostí, vyžadují-li ji právní předpisy. Zákazník nesmí prostřednictvím EneWay obcházet ochrany zařízení, podmínky výrobce ani závazná omezení distributora. Montáž objednaná u Poskytovatele se řídí také sjednaným rozsahem prací a předáním.

6 Ceny a platby

6.1 Platí cena uvedená v přijaté objednávce. Nabídka před uzavřením smlouvy stanoví příslušnou službu, její limity a délku fakturačního období. Měsíční tarifní katalog je uveden v příloze 2; všechny jeho částky jsou konečné a zahrnují případnou DPH. Hardware a montáž se objednávají a účtují samostatně.

6.2 Předplatné se hradí předem na sjednané období, není-li v objednávce dohodnuto jinak. Počátek období je uveden v potvrzení smlouvy a nesmí předcházet sjednanému zpřístupnění placené služby. Samostatné zboží a práce se platí podle přijaté objednávky.

6.3 Dostupné platební metody a poskytovatel platební brány jsou uvedeni při objednání. Platební údaje se zpracovávají v rozsahu potřebném pro zvolenou metodu a podle informací příslušného poskytovatele platebních služeb.

6.4 Opakovanou platbu lze provádět jen na základě předchozího prokazatelného souhlasu zákazníka s jejím účelem, částkou nebo způsobem jejího určení a četností. Souhlas nesmí být skryt pouze v těchto podmínkách. Zákazník dostane potvrzení platby a informaci o zaplaceném období.

6.5 Při neúspěšné platbě Poskytovatel informuje zákazníka a poskytne mu dodatečnou lhůtu nejméně sedmi dnů k úhradě. Po jejím marném uplynutí může pozastavit placené funkce a smlouvu o placené službě ukončit. Za období, kdy již službu neposkytuje, nevzniká nový nárok na předplatné; splatné dluhy za dříve poskytnuté plnění zůstávají zachovány.

6.6 Individuální cena, sleva nebo bezplatné období se vztahují jen na výslovně určenou službu a položky. Objednávka stanoví jejich částku nebo způsob výpočtu, začátek, konec a cenu případného pokračování. Slevy se nekombinují, není-li to výslovně sjednáno. Příplatková kapacita není zahrnuta do slevy nebo individuální základní ceny, pokud nabídka neurčí jinak.

6.7 Zákazníkovi se před potvrzením zobrazí aktuální cena, cena a datum příští obnovy a dopad změny na kapacitu a funkce. Cena již zaplaceného období se zpětně nemění. Změna ceny či příplatku pro konkrétní službu se nepřenáší automaticky na jiné služby stejného účtu.

6.8 Limity FVE, EAN a aktivovaných bran jsou odlišné. Výrobní a odběrný EAN téhož objektu jsou dva identifikátory; cloudové připojení a brána jedné elektrárny nevytvářejí dvě FVE. Dočasné odpojení brány nemění objednanou kapacitu ani sjednaný příplatek. Navýšení placené kapacity vyžaduje předchozí objednávku zákazníka.

6.9 Konkrétní objednávka komunitního tarifu Active určí, zda a které FVE a osobní funkce jsou jeho cenou pokryty. Před objednáním souběžného osobního tarifu Poskytovatel zřetelně uvede pokryté a nepokryté prostředky a funkce, aby zákazník znal rozsah každé platby. Tarify EDC zajišťují ruční import a vyhodnocení; samy o sobě nezahrnují živý monitoring a řízení osobního Plus nebo Pro. Již sjednaný osobní tarif se bez souhlasu zákazníka automaticky neruší.

7 Předplatné a jeho obnovování

7.1 Objednávka určí fakturační období a zda se předplatné automaticky obnovuje. Roční nebo jiné než měsíční období lze objednat pouze na základě výslovné nabídky s vlastní cenou a podmínkami; nelze je dovozovat z měsíčního ceníku. Automatické obnovování je možné jen tehdy, byl-li zákazník před objednáním zřetelně informován o době obnovy, ceně a způsobu zrušení a tento režim přijal. Bez takového sjednání předplatné končí uplynutím zaplaceného období.

7.2 Zákazník může automatické obnovování kdykoli zrušit e-mailem na info@eneway.cz nebo příslušnou funkcí účtu, je-li dostupná. Oznámení musí dojít před zahájením dalšího období. Poskytovatel potvrdí zrušení a datum konce předplatného; nevyžaduje zvláštní formulář, telefonický hovor ani uvedení důvodu.

7.3 Po běžném zrušení obnovování zůstává služba dostupná do konce již zaplaceného období. Cena za toto období se pouze z důvodu běžného zrušení nevrací. Tím nejsou dotčena práva z vad, odstoupení, změny služby ani zvláštní práva při přechodu k jinému poskytovateli podle článku 16.

7.4 Změna tarifu, ceny nebo kapacity se uplatní od příštího dosud neuhrazeného období, pokud zákazník výslovně neobjedná dřívější změnu. Případný doplatek, kredit a nové období musí být zobrazeny před jejím potvrzením. Zkušební doba nebo časově bezplatný placený tarif mají konkrétní rozsah a konec uvedený v nabídce; automatické placené pokračování nevzniká bez předchozího výslovného objednání. Bezplatný osobní Start a dočasně bezplatný Plus jsou odlišné produkty.

7.5 Poskytovatel může navrhnout novou cenu pro budoucí období. Spotřebiteli ji oznámí nejméně 30 dnů předem a vyžádá si její souhlas; mlčení není souhlasem. Bez souhlasu se zvýšením může předplatné skončit až po skončení původně zaplaceného období a po řádném oznámení, přičemž se vyšší částka automaticky nestrhne. Individuální podnikatelská smlouva může stanovit vlastní určitý mechanismus změny ceny.

8 Energetická data a vyúčtování sdílení

8.1 Měřené hodnoty, odhady, předpovědi a finanční výpočty mají odlišný účel. Zobrazené údaje mohou být zpožděny dostupností zdroje nebo přenosu. Poskytovatel uvede zdroj a charakter údajů v rozsahu potřebném pro jejich správné použití a odpovídá za správné zpracování v rámci sjednaných funkcí.

8.2 Údaje ze střídače nebo podružného měření nemusí odpovídat hodnotám stanoveného fakturačního měřidla. Pro vyúčtování dodávky a distribuce jsou rozhodující příslušné oficiální podklady; pro evidenci sdílení data EDC podle platných pravidel. EneWay tyto podklady nenahrazuje vlastním měřením, není-li výslovně sjednáno a právně přípustné něco jiného.

8.3 Zákazník nebo oprávněný správce skupiny zajišťuje správnost identifikace odběrných míst, členství, cenových pravidel a podkladů, které sám zadává. Poskytovatel zajistí správnost sjednaných výpočtů nad dodanými daty. Systémový výstup nesmí být považován za vzájemně odsouhlasenou cenu nebo pohledávku, pokud tomu neodpovídá dohoda účastníků.

8.4 EneWay nevytváří samo o sobě smluvní vztah mezi členy skupiny ani nezajišťuje jejich platby. Administrativní zastupování, vystavení dokladů jménem zákazníka nebo jiné navazující služby vyžadují samostatné sjednání a případné zmocnění.

8.5 Spotová cena sama o sobě nevyjadřuje konečnou cenu zákazníka, která může zahrnovat obchodní přírážku, regulované složky a daně. Výsledná úspora závisí také na výrobě, spotřebě, tarifu a nastavení; konkrétní výše úspory je závazná jen tehdy, byla-li výslovně smluvně zaručena.

9 Automatizace a vzdálené řízení

9.1 Ovládání střídače, akumulace, wallboxu, vytápění nebo jiného zařízení je dostupné pouze pro výslovně podporovanou kombinaci hardwaru a funkcí. Zákazník povoluje řízení a nastavuje pravidla v rozsahu svých oprávnění. Poskytovatel provádí příkazy a automatizace podle sjednaného rozsahu služby.

9.2 Před aktivací řízení musí být určeny provozní limity a bezpečné chování při výpadku komunikace nebo chybných vstupních datech. Bezpečnostní a ochranné funkce zařízení a elektroinstalace musí zůstat zachovány nezávisle na cloudové službě.

9.3 Zákazník ověří vhodnost svého nastavení pro konkrétní instalaci. Je-li nastavení, montáž nebo návrh řízení součástí objednávky Poskytovatele, odpovídá za řádné provedení této části Poskytovatel.

9.4 EneWay plní funkci energetického monitoringu a řízení v objednaném rozsahu. Použití jako bezpečnostní systém, nouzové vypnutí nebo ochrana zdraví a majetku vyžaduje výslovně určený a pro takový účel způsobilý produkt. Zákonná odpovědnost za bezpečnost a vady dodaného zařízení tím není omezena.

10 Dostupnost a aktualizace

10.1 Poskytovatel provozuje službu s odbornou péčí a přijímá přiměřená opatření pro její dostupnost, bezpečnost a obnovu. Konkrétní garantovaná dostupnost nebo doba reakce se sjednává samostatně, například v dohodě o úrovni služeb (SLA). Absence SLA nevyklučuje odpovědnost za sjednané plnění.

10.2 Plánovanou údržbu s významným dopadem oznámí Poskytovatel předem, dovolují-li to okolnosti. Naléhavé bezpečnostní zásahy může provést bez předchozího oznámení a zákazníka následně informuje. Přerušení omezí na potřebný rozsah a dobu.

10.3 Poskytovatel zajišťuje sjednané a nezbytné aktualizace po zákonem požadovanou dobu. Zákazníka informuje o potřebné aktualizaci, způsobu instalace a důsledcích jejího neprovedení. U hardwaru sdělí před prodejem dobu podpory; tím neomezuje delší povinnost plynoucí ze zákona nebo konkrétního příslibu.

10.4 Pokud zákazník neprovede řádně oznámenou nezbytnou aktualizaci v přiměřené době, může být odpovědnost za vadu omezena pouze v zákonném rozsahu a pouze u vady způsobené jejím neprovedením. To neplatí, pokud zákazníka Poskytovatel řádně nepoučil nebo instalaci znemožnily vadné pokyny.

11 Změny služby a podmínek

11.1 Změny služby nad rámec nezbytných aktualizací může Poskytovatel provést z důvodu změny technického prostředí nebo právních požadavků, zajištění bezpečnosti, úpravy integrací nebo rozvoje funkcí. Změna musí být přiměřená důvodu, bez dodatečných nákladů pro zákazníka a oznámena jasným způsobem. Změna neumožňuje svévolně odebrat sjednanou podstatnou funkci.

11.2 Má-li změna více než nevýznamný nepříznivý dopad na přístup spotřebitele ke službě nebo její používání, oznámí ji Poskytovatel v dostatečném předstihu na trvalém nosiči, například e-mailem, včetně povahy změny, termínu a práva smlouvu bez sankce ukončit. Spotřebitel může závazek vypovědět do 30 dnů od oznámení nebo provedení změny, podle toho, co nastane později.

11.3 Zákonná výjimka z tohoto práva se může uplatnit, pokud Poskytovatel umožní spotřebiteli ponechat službu bez změny, bez dodatečných nákladů a v souladu se smlouvou. Při oprávněném ukončení vrátí nevyčerpanou část předplatného nejpozději do 14 dnů.

11.4 Pro nově uzavírané smlouvy může Poskytovatel vydat nové podmínky. Již uzavřená smlouva se pouhým zveřejněním nového textu nemění. Změna práv a povinností existující smlouvy vyžaduje dohodu zákazníka nebo jiný výslovně sjednaný a zákonný postup. Samotné další používání služby ani mlčení spotřebitele nepředstavuje souhlas se zhoršením jeho smluvních práv.

12 Prodej a dodání zařízení

12.1 Konkrétní zařízení, příslušenství, cena, způsob dodání, náklady dopravy a dodací termín jsou uvedeny před objednáním a v potvrzení smlouvy. Není-li spotřebiteli sjednán jiný termín, Poskytovatel dodá zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy.

12.2 Při prodlení může spotřebitel poskytnout dodatečnou přiměřenou lhůtu a po jejím marném uplynutí odstoupit. Dodatečnou lhůtu nemusí poskytovat, odmítne-li Poskytovatel dodat nebo je dodání v určeném čase nezbytné za podmínek stanovených zákonem.

12.3 Nebezpečí škody na zboží přechází na spotřebitele převzetím; u dopravce, kterého si spotřebitel určil mimo nabídku Poskytovatele, podle zákona. Vlastnictví přechází převzetím a zaplacením plné ceny, podle toho, co nastane později.

12.4 Zákazník může při převzetí ověřit stav zásilky a upozornit na poškození. Nepořízení protokolu s dopravcem ani neoznámení vady ihned při převzetí nezbavuje spotřebitele jeho zákonných práv.

12.5 Potřebuje-li zakoupené zařízení k plnění sjednaných funkcí digitální obsah nebo digitální službu, uplatní se pravidla pro věc s digitálními vlastnostmi. Před objednáním musí být zřejmé, které digitální funkce jsou součástí kupní ceny a které představují skutečně samostatnou službu.

13 Odstoupení spotřebitele od smlouvy

13.1 Spotřebitel může od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů. U digitální služby lhůta běží od uzavření smlouvy, u zboží od převzetí spotřebitelem nebo jím určenou osobou odlišnou od dopravce. U samostatně dodávaných kusů jedné objednávky běží lhůta od převzetí posledního kusu; jiné zákonné počátky lhůty tím nejsou dotčeny.

13.2 Odstoupení lze odeslat na info@eneway.cz nebo poštou na adresu sídla. Formulář v příloze je dobrovolný. Pro zachování lhůty stačí odstoupení odeslat před jejím uplynutím. Přijetí elektronického odstoupení Poskytovatel bezodkladně potvrdí na trvalém nosiči.

13.3 Digitální předplatné může být aktivováno před uplynutím lhůty na výslovnou žádost spotřebitele. Poskytovatel u tohoto předplatného zachovává právo na odstoupení po celých 14 dnů i po aktivaci a při takovém odstoupení vrací celou zaplacenou cenu bez účtování poměrné části služby. Aktivace účtu ani připojení zařízení tedy samo o sobě toto právo neruší.

13.4 U samostatně objednané montáže nebo jiné nedigitální služby zahájené na výslovnou žádost spotřebitele před uplynutím lhůty může Poskytovatel požadovat zákonnou poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění, byli-li spotřebitel předem řádně poučen. Právo odstoupit po úplném poskytnutí takové služby zaniká jen při splnění všech zákonných podmínek, včetně výslovného souhlasu a poučení o zániku práva.

13.5 Při odstoupení od koupě spotřebitel zašle nebo předá zboží zpět nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Přímé náklady vrácení nese spotřebitel. Poskytovatel vrátí přijaté platby včetně nákladů nejlevnějšího nabízeného běžného dodání nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem platby, nedohodnou-li se strany bez dalších nákladů jinak. U zboží může vrácení plateb zadržet do jeho obdržení nebo doložení odeslání, podle toho, co nastane dříve.

13.6 Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží způsobené nakládáním nad rámec potřebný k seznámení s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí, byl-li řádně poučen. Vrácení nelze podmínit neporušeným původním obalem a nelze účtovat paušální poplatek za odstoupení.

13.7 Výjimky z práva odstoupit se uplatní jen v zákonných případech a při předchozím řádném poučení, například u skutečně zakázkově vyrobeného zboží. Běžné nastavení, párování nebo instalace standardního zařízení sama o sobě nepředstavuje výrobu zboží podle osobních požadavků. Delší zákonné lhůty, zejména u nevyžádané návštěvy v domácnosti nebo organizované prodejní akce, zůstávají zachovány.

13.8 Nebyl-li spotřebitel řádně poučen o odstoupení, použije se zákonné prodloužení lhůty až o jeden rok. Odstoupení od smlouvy a běžné vypnutí obnovování předplatného jsou samostatná práva; zákazník může uplatnit kterékoli z nich podle příslušných podmínek.

14 Vady a reklamace digitální služby

14.1 Poskytovatel odpovídá za to, že digitální služba odpovídá smlouvě a zákonným požadavkům, zejména sjednanému účelu, funkci, kompatibilitě a bezpečnosti. U průběžně poskytované služby odpovídá za vady, které se vyskytnou nebo projeví během sjednané doby poskytování; zákonná pravidla důkazního břemene tím nejsou dotčena.

14.2 Reklamací lze uplatnit na info@eneway.cz nebo písemně na adrese sídla. Zákazník uvede identifikaci účtu, popis problému a požadovaný způsob nápravy. Číslo objednávky, snímek obrazovky nebo diagnostické údaje mohou usnadnit vyřízení, nejsou však povinné, lze-li smlouvu a problém doložit jinak.

14.3 Poskytovatel vydá potvrzení o přijetí reklamace s datem, obsahem a požadovaným způsobem vyřízení. Zajistí odstranění vady v přiměřené době po jejím vytknutí, bezplatně a bez značných obtíží pro spotřebitele, ledaže je odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

14.4 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit za zákonných podmínek, zejména pokud Poskytovatel vadu řádně neodstraní, vada se opakuje, je podstatná nebo je zřejmé, že náprava v přiměřené době nenastane. Pro nevýznamnou vadu nelze odstoupit; její nevýznamnost prokazuje Poskytovatel.

14.5 Reklamace samostatné digitální služby se vyřizuje v přiměřené době s ohledem na její povahu a účel; nejde automaticky o třicetidenní lhůtu pro reklamaci zboží. Poskytovatel zákazníka informuje o výsledku a odůvodní případné zamítnutí. Slevu nebo vráтку při oprávněném odstoupení vyplatí nejpozději do 14 dnů.

14.6 Zákazník poskytne nezbytnou, přiměřenou a technicky nejméně zatěžující součinnost k rozlišení vady služby od problému jeho technického prostředí. Poskytovatel nesmí odmítnout reklamaci pouze na základě obecného tvrzení o chybě zákazníka nebo třetí strany.

15 Vady a reklamace zařízení

15.1 Poskytovatel odpovídá za to, že zboží při převzetí odpovídá smlouvě a zákonným požadavkům. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v prvním roce, má se za zákonných podmínek za to, že existovala již při převzetí. Tato odpovědnost není totožná s dobrovolnou zárukou za jakost.

15.2 U věci s digitálními vlastnostmi platí rovněž zvláštní pravidla odpovědnosti za související digitální plnění a aktualizace. Je-li digitální plnění sjednáno průběžně na dobu delší než dva roky, odpovědnost za jeho vady trvá po celou tuto delší dobu.

15.3 Spotřebitel může požadovat opravu nebo výměnu, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo oproti druhému nepřiměřeně nákladný. Náprava se provádí bezplatně, v přiměřené době a bez značných obtíží; Poskytovatel převezme věc k nápravě na vlastní náklady.

15.4 Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení zejména při odmítnutí či neprovedení řádné nápravy, opakované vadě, podstatném porušení smlouvy nebo zřejmé nemožnosti nápravy v přiměřené době. Pro nevýznamnou vadu nelze odstoupit; nevýznamnost prokazuje Poskytovatel.

15.5 Reklamací zboží lze uplatnit u Poskytovatele prostřednictvím kontaktů v článku 1. Poskytovatel vydá potvrzení o jejím přijetí. Reklamací spotřebitele včetně odstranění vady vyřídí a spotřebitele informuje nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodnou na delší lhůtě. Při marném uplynutí lhůty může spotřebitel odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

15.6 Poskytovatel vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, opravě a její době, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Při oprávněné reklamaci zákazníkovi nahradí účelně vynaložené náklady podle zákona.

15.7 Práva z vad se nevztahují na běžné opotřebení ani na vadu prokazatelně způsobenou zákazníkem, například nesprávnou instalací nebo použitím v rozporu s návodem. Samotný zásah zákazníka nebo třetí osoby nevylučuje odpovědnost za nesouvisející vadu. U nespotebítelů se práva z vad řídí smlouvou a obecnými ustanoveními občanského zákoníku.

16 Data a jejich přenositelnost

16.1 Zákazník poskytuje Poskytovateli oprávnění pracovat s vloženými a dostupnými provozními daty v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy, podporu a zabezpečení služby. Tím nepřevádí svá práva k těmto datům. Použití neosobních provozních dat pro jiné účely nebo jejich předání třetí osobě pro její vlastní účely vyžaduje samostatnou dohodu nebo zákonný důvod.

16.2 U připojeného produktu nebo související služby sdělí Poskytovatel před uzavřením smlouvy informace o typech a formátech dostupných dat, jejich předpokládaném objemu a četnosti, umístění a době uchování, přístupu a účelu použití. Konkrétní parametry jsou uvedeny v informacích příslušného zařízení nebo služby.

16.3 Práva na přístup k datům z připojených produktů, jejich použití a předání zvolené třetí osobě podle nařízení EU 2023/2854 (Data Act) zůstávají zachována v rozsahu, v němž se na daný vztah použijí. Zákazník může žádost uplatnit na info@eneway.cz. Ověření oprávnění nesmí vytvářet nepřiměřené překážky. Zpřístupnění osobních údajů jiných osob vyžaduje odpovídající právní základ.

16.4 Zákazník může před ukončením služby a nejméně 30 dnů po něm požádat o export svých dostupných dat. Poskytovatel je zpřístupní v běžném strojově čitelném formátu, například CSV nebo JSON podle povahy dat. Zákonná práva spotřebitele na bezplatné vydání jím poskytnutého nebo vytvořeného obsahu nejsou touto lhůtou ani limity tarifu omezena.

16.5 V rozsahu, v němž EneWay představuje službu zpracování dat podléhající pravidlům Data Act pro změnu poskytovatele, může zákazník e-mailem požádat o přechod k jinému poskytovateli nebo do vlastní infrastruktury. Žádost nevyžaduje předchozí výpovědní dobu. Poskytovatel poskytne přiměřenou součinnost a přechod provede nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti, pokud zákazník nezvolí pozdější termín; zákonné výjimky z přechodného období zůstávají zachovány.

16.6 Export při přechodu zahrnuje dostupná vstupní a výstupní data zákazníka a potřebná metadata. Nezahrnuje zdrojový kód a interní algoritmy Poskytovatele ani data jiných zákazníků. Rozhraní, strukturu exportu, technické možnosti přechodu a konkrétní vyloučené interní kategorie sdělí Poskytovatel zákazníkovi před sjednáním dotčené cloudové služby.

16.7 Za nezbytný export a přechod Poskytovatel neúčtuje zvláštní poplatek. Do ukončení přechodu se hradí běžné poskytování služby; zvláštní sankce za přechod se neuplatní. Ukončení přechodu současně ukončuje převáděnou službu a nevyčerpanou předplacenou cenu po tomto dni Poskytovatel vrátí do 14 dnů, i když původní období bylo delší.

16.8 Po dokončení přechodu zůstávají data dostupná k převzetí nejméně dalších 30 dnů. Po uplynutí doby pro převzetí může Poskytovatel zákaznická data odstranit, s výjimkou údajů, které musí uchovat podle zákona nebo

pro ochranu práv v nezbytném rozsahu. Zákazník může požádat o dřívější výmaz; Poskytovatel jej provede, nebrání-li tomu zákonný důvod.

17 Osobní údaje a práva k aplikaci

17.1 Informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem, právních základech, příjemcích, dobách uchování a právech osob jsou uvedeny v samostatných zásadách ochrany osobních údajů dostupných před registrací. Přijetí těchto obchodních podmínek nepředstavuje souhlas s marketingem nebo nepovinnými cookies.

17.2 Pokud zákazník určuje účely a prostředky zpracování údajů svých členů, zaměstnanců, nájemníků nebo jiných osob a Poskytovatel je zpracovává jeho jménem, strany před takovým zpracováním sjednají zpracovatelskou smlouvu podle článku 28 GDPR. Ta stanoví zejména rozsah zpracování, zabezpečení, zapojení dalších zpracovatelů a vrácení či výmaz údajů.

17.3 Poskytovatel uděluje zákazníkovi nevýhradní oprávnění používat aplikaci a dodaný software pro sjednaný účel a v rozsahu tarifu nebo licence k zařízení. Práva k aplikaci, grafickému zpracování a označením EneWay zůstávají jejich nositelům.

17.4 Zákazník nesmí neoprávněně rozmnožovat, dále poskytovat nebo obcházet licenční ochranu softwaru. Omezení se neuplatní v rozsahu zákonem dovolené interoperability, analýzy programu nebo jiného oprávněného užití. Omezením licence nelze odepřít zákonný přístup k zákaznickým datům.

18 Omezení přístupu a ukončení služby

18.1 Vedle zrušení obnovování může zákazník bezplatný účet kdykoli ukončit e-mailem nebo dostupnou funkcí účtu. Ukončení jedné placené služby neruší ostatní samostatné služby účtu ani komunitní oprávnění založené na jiné smlouvě. Ukončení celého účtu musí být potvrzeno a zohlednit neukončené placené služby a možnost exportu dat. Pouhé odinstalování aplikace předplatné neruší.

18.2 Poskytovatel může přiměřeně omezit přístup při konkrétním bezpečnostním riziku, neoprávněném používání nebo podstatném porušení smlouvy. Pokud nehrozí bezprostřední škoda, předem upozorní zákazníka a poskytne přiměřenou lhůtu k nápravě. Omezení musí odpovídat důvodu a trvat jen po nezbytnou dobu.

18.3 O omezení Poskytovatel zákazníka informuje a uvede důvod, pokud tomu nebrání zákon nebo ochrana systému. Nemůže jím bránit reklamaci, zákonnému odstoupení ani oprávněnému převzetí dat.

18.4 Při plánovaném ukončení placené služby ze strany Poskytovatele oznámí tuto skutečnost nejméně 60 dnů předem, není-li delší doba sjednána individuálně. Umožní export a vypořádá nevyčerpané předplatné do 14 dnů od ukončení. Naléhavé zákonné důvody a podstatné porušení smlouvy se posuzují podle zákona.

18.5 Ukončení cloudové služby nemění samostatná práva k zakoupenému hardwaru a jeho místním funkcím ani existující nároky z vad. Dopad ukončení na cloudové funkce zařízení musí odpovídat tomu, co bylo zákazníkovi sděleno před koupí. Vypršení předplatného nesmí samo o sobě vyvolat nebezpečný příkaz ani vypnout místní bezpečnostní regulaci.

18.6 Po skončení zkoušky nebo předplatného se může příslušná služba přepnout do omezeného režimu. Nejde o automatické smazání objektů, EAN a dosud uchovávané historie; možnost exportu podle článku 16 zůstává zachována. Rozsah archivního čtení a případného dalšího sběru dat po skončení bude výslovně uveden v nabídce dané služby. Osobní Moje FVE Start zůstává bezplatné v rozsahu svého tarifu; Sdílení Start je placená služba a skončení jiného tarifu nezakládá nárok na bezplatný komunitní import nebo výpočty.

19 Odpovědnost a řešení sporů

19.1 Poskytovatel odpovídá za porušení svých povinností podle smlouvy a zákona. Technická omezení, závislost na datech třetích stran ani upozornění na nejistotu výpočtů nepředstavují plošné vyloučení odpovědnosti za nesprávný výpočet, vadné řízení nebo jiné vadné plnění Poskytovatele.

19.2 Při posouzení škody se zohlední skutečná příčina, oprávnění a nastavení zákazníka, plnění Poskytovatele a případné spoluzavinění v zákonném rozsahu. Tyto podmínky nevylučují odpovědnost za úmysl, hrubou nedbalost, újmu na přirozených právech ani zákonná práva spotřebitele nebo slabší strany.

19.3 Zákazník může stížnost nebo požadavek na smírné řešení zaslat na info@eneway.cz. Poskytovatel ji posoudí a bez zbytečného odkladu sdělí výsledek; tím se neprodlužují zákonné ani smluvní lhůty reklamace.

19.4 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z této smlouvy o softwarové službě nebo prodeji zařízení je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u Poskytovatele poprvé. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno.

19.5 Smlouva se řídí právem České republiky. Volba práva nezavazuje spotřebitele ochrany poskytované závaznými ustanoveními práva, která by se jinak použila. Příslušnost soudů se řídí platnými předpisy; povinná rozhodčí doložka se nesjednává.

20 Závěrečná ustanovení

20.1 Pro smluvní oznámení se používají kontakty uvedené ve smlouvě a v článku 1. Zákazník může požádat o změnu kontaktního e-mailu. Povinnosti doručit informace na trvalém nosiči nelze nahradit pouze oznámením v aplikaci.

20.2 Pokud je některé ustanovení neplatné nebo se nepoužije, nemění to samo o sobě ostatní části smlouvy, mohou-li podle zákona samostatně obstát. Neplatné ujednání se nenahrazuje jednostranně jiným ujednáním v neprospěch spotřebitele.

20.3 Přílohami těchto podmínek jsou vzorový formulář pro odstoupení a katalog měsíčních tarifů. Pro konkrétní smlouvu platí znění a cena doručené při jejím uzavření, s případnými pozdějšími změnami sjednanými podle článku 11.

20.4 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026.

Příloha 1 Formulář pro odstoupení od smlouvy

Tento formulář použijte pouze tehdy, chcete-li odstoupit od smlouvy. Jeho použití je dobrovolné; postačí také jiné jednoznačné oznámení. Vyplněný formulář odešlete na info@eneway.cz nebo na níže uvedenou adresu.

Adresát: Nordelion s.r.o., IČO 29555531, Komenského 426, Cvikov II, 471 54 Cvikov, e-mail info@eneway.cz.

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytování této služby nebo koupí tohoto zboží:

Označení služby nebo zboží

Číslo objednávky nebo identifikace účtu

Datum uzavření smlouvy nebo objednání

Datum převzetí zboží pokud se odstoupení týká zboží

Jméno a příjmení spotřebitele

Adresa spotřebitele

E-mail spotřebitele

Datum oznámení odstoupení

Podpis spotřebitele pouze při podání v listinné podobě

Platba se vrací stejným způsobem, jakým byla uhrazena, pokud se bez dalších nákladů nedohodneme jinak. Případný návrh jiného způsobu vrácení platby můžete uvést v oznámení; není povinný.

Příloha 2 Měsíční tarify

Částky jsou uvedeny v Kč za měsíc včetně případné DPH. Hardware a montáž se hradí samostatně. Každá komunita má vlastní tarif a plátce; osobní tarif je samostatnou službou pro příslušné FVE. Pro konkrétní objednávku je závazná potvrzená cena a specifikace.

Služba	Tarif	Rozsah	Měsíční cena
Moje FVE	Start	1 FVE Základní monitoring Historie 30 dní	0 Kč
Moje FVE	Plus	Do 3 FVE Podporované řízení	99 Kč
Moje FVE	Pro	Do 10 FVE Podporované řízení	199 Kč
Sdílení	Start	Do 3 EAN Základní ruční import a přehled	99 Kč
Sdílení	Skupina EDC	Do 11 EAN Ruční import a vyhodnocení	199 Kč
Sdílení	Skupina Active	Do 11 EAN Podporovaný hardware a řízení	399 Kč
Sdílení	Komunita EDC	Do 100 EAN Ruční import a vyhodnocení	590 Kč
Sdílení	Komunita Active	Do 100 EAN 10 aktivovaných bran	990 Kč
Doplňková kapacita	Komunita Active	Každá objednaná brána nad 10	+49 Kč
Sdílení	Nad 100 EAN	Individuální rozsah	Individuální

Počet zahrnutých bran u Skupina Active musí být výslovně uveden v nabídce a potvrzení objednávky. Limit EAN nevyjadřuje automaticky počet bran ani elektráren.

Pokrytí osobních funkcí konkrétních FVE komunitním tarifem Active se řídí článkem 6.9 a přijatou objednávkou. Členství v komunitě samo o sobě není placeným osobním tarifem.

Roční ceny, zkušební doba a případné obchodní výjimky nejsou tímto měsíčním katalogem určeny. Musí být samostatně výslovně nabídnuty a sjednány.