

Podmínky používání služeb pro koncové uživatele

Provozovatel: Marcel Lonsmín

IČ: 06260322

Sídlo: U Vodojemu 1697, Náchod

E-mail: Marcel@Lonsmin.cz

1. Úvod

1.1. Tyto Podmínky používání služeb (dále jen „**Podmínky**“) upravují používání online softwarových služeb poskytovaných Provozovatelem pod jednotlivými produktovými značkami.

1.2. Konkrétní služba může být provozována přímo pod značkou Provozovatele nebo může být Partnerem nabízena pod vlastním názvem či obchodní značkou.

1.3. **Provozovatel** je uveden v hlavičce tohoto dokumentu.

1.4. **Partnerem** je podnikající fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím příslušné služby poskytuje vlastní služby svým zákazníkům.

1.5. **Koncovým uživatelem** je fyzická osoba, která službu používá například za účelem rezervace služby, komunikace s Partnerem, přístupu do zákaznické zóny nebo využívání dalších funkcí služby.

1.6. Provozovatel poskytuje především technologickou platformu. Pokud není výslovně uvedeno jinak, Provozovatel není poskytovatelem služby, kterou Partner nabízí Koncovému uživateli.

1.7. Služby mohou být provozovány pod různými produktovými značkami. Změna produktové značky sama o sobě nemění práva a povinnosti podle těchto Podmínek.

1.8. **Produkt** je konkrétní softwarová služba Provozovatele nabízená pod určitou produktovou značkou, například Serviskomat nebo Provozomat.

1.9. **Služba** je konkrétní funkční a technické prostředí zpřístupněné Koncovému uživateli v rámci příslušného Produktu.

1.10. Pokud se v těchto Podmínkách používá pojem „Služba“ bez uvedení konkrétní produktové značky, vztahuje se na příslušný Produkt používaný Koncovým uživatelem.

2. Povaha služby

2.1. Služba představuje online technologickou platformu, jejíž konkrétní funkce závisí na produktu, Partnerovi a způsobu využití.

2.2. Služba může zahrnovat zejména:

- online rezervace,
- kontaktní a komunikační formuláře,
- zákaznickou zónu,
- správu objednávek nebo požadavků,
- přehled historie poskytovaných služeb,
- dokumenty a potvrzení,
- e-mailovou komunikaci,
- SMS komunikaci,
- upozornění a připomínky,
- správu údajů o zákazníkovi,
- správu údajů o vozidle nebo jiném předmětu služby,
- fotodokumentaci,
- další funkce dostupné v konkrétní službě.

2.3. Rozsah funkcí se může mezi jednotlivými produkty, Partnery a typy účtů lišit.

2.4. Provozovatel může jednotlivé funkce služby rozvíjet, upravovat, nahrazovat nebo ukončit, zejména z technických, bezpečnostních nebo provozních důvodů.

3. Smluvní vztah s Partnerem

3.1. Pokud Koncový uživatel prostřednictvím služby objednává, rezervuje nebo využívá službu Partnera, vzniká smluvní vztah týkající se této služby mezi **Koncovým uživatelem a Partnerem**.

3.2. Provozovatel není smluvní stranou vztahu mezi Partnerem a Koncovým uživatelem, pokud není výslovně uvedeno jinak.

3.3. Partner odpovídá zejména za:

- rozsah a kvalitu svých služeb,
- cenu,
- dostupnost termínů,
- splnění objednávky nebo rezervace,
- reklamace,

- obchodní podmínky,
- obsah zveřejněný prostřednictvím služby,
- splnění právních povinností souvisejících s jeho podnikáním.

3.4. Provozovatel neodpovídá za to, zda Partner objednanou nebo rezervovanou službu skutečně poskytne, v jaké kvalitě nebo za jakých obchodních podmínek.

3.5. Pokud služba umožňuje online rezervaci, potvrzení rezervace prostřednictvím platformy nemusí samo o sobě znamenat, že Provozovatel garantuje poskytnutí služby Partnerem.

4. Používání služby

4.1. Koncový uživatel je povinen používat službu v souladu s právními předpisy a těmito Podmínkami.

4.2. Koncový uživatel nesmí zejména:

- zadávat vědomě nepravdivé nebo zavádějící údaje,
- zneužívat službu k jinému účelu, než ke kterému je určena,
- narušovat bezpečnost nebo dostupnost služby,
- provádět automatizované útoky nebo nepřiměřeně zatěžovat infrastrukturu,
- pokoušet se získat neoprávněný přístup k účtům nebo údajům jiných osob,
- nahrávat škodlivý kód,
- porušovat práva třetích osob,
- používat službu k protiprávní činnosti.

4.3. Provozovatel je oprávněn při porušení těchto povinností přijmout přiměřená opatření, zejména omezit nebo zablokovat přístup ke službě.

5. Uživatelský účet

5.1. Účet Koncového uživatele může vzniknout například:

- registrací,
- vytvořením rezervace,
- aktivací zákaznické zóny,
- na základě pozvánky Partnera,
- automaticky v souvislosti s využitím konkrétní funkce služby.

5.2. Konkrétní způsob vzniku účtu závisí na funkcích příslušné služby.

5.3. Pokud je účet chráněn heslem nebo jinými přístupovými údaji, je Koncový uživatel povinen tyto údaje chránit.

5.4. Koncový uživatel nesmí umožnit neoprávněné osobě používat jeho účet.

5.5. Při podezření na zneužití účtu je Koncový uživatel povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Provozovatele nebo Partnera podle povahy problému.

5.6. Partner může v rámci služby vytvářet nebo spravovat zákaznické účty svých zákazníků.

6. Rezervace a objednávky

6.1. Pokud služba umožňuje rezervace nebo objednávky, Koncový uživatel odpovídá za správnost údajů uvedených v rezervaci nebo objednávce.

6.2. Odesláním rezervace nebo objednávky může Koncový uživatel požádat Partnera o poskytnutí konkrétní služby.

6.3. Podmínky vzniku smlouvy mezi Partnerem a Koncovým uživatelem se řídí podmínkami Partnera a příslušnými právními předpisy.

6.4. Partner může rezervaci potvrdit, změnit, odmítnout nebo zrušit v souladu se svými podmínkami.

6.5. Provozovatel není odpovědný za změny nebo zrušení termínu ze strany Partnera.

7. Údaje zadané Koncovým uživatelem

7.1. V závislosti na konkrétní službě mohou být zpracovávány zejména:

- jméno a příjmení,
- e-mail,
- telefonní číslo,
- údaje o rezervacích a objednávkách,
- historie komunikace,
- údaje o využitých službách,
- údaje o vozidle nebo jiném předmětu služby,
- fotografie a dokumenty,
- technické údaje související s používáním služby.

7.2. Konkrétní rozsah údajů závisí na službě a na tom, jaké údaje Partner nebo Koncový uživatel do systému vloží.

7.3. Koncový uživatel je povinen poskytovat pravdivé, přesné a aktuální údaje.

8. Osobní údaje a role Provozovatele a Partnera

8.1. Ochrana osobních údajů se řídí příslušnými právními předpisy, zejména GDPR a souvisejícími právními předpisy České republiky.

8.2. Role jednotlivých subjektů se může lišit podle konkrétního zpracování.

8.3. **Partner je zpravidla správcem osobních údajů svých zákazníků**, pokud určuje účel a prostředky zpracování v souvislosti se svými službami.

8.4. **Provozovatel může být v některých případech zpracovatelem osobních údajů Partnera**, pokud poskytuje technologickou platformu a zpracovává údaje jménem Partnera.

8.5. Provozovatel může být v jiných případech samostatným správcem osobních údajů, například pokud zpracování provádí pro vlastní účel vyplývající z právních předpisů, bezpečnosti, provozu platformy nebo přímého vztahu s uživatelem.

8.6. Konkrétní role a rozsah zpracování musí být posuzovány podle konkrétního účelu zpracování, nikoli pouze podle názvu služby.

8.7. Pokud je Provozovatel zpracovatelem osobních údajů Partnera, podmínky tohoto zpracování upravuje samostatná smlouva o zpracování osobních údajů.

9. Účely zpracování osobních údajů

9.1. Osobní údaje mohou být zpracovávány zejména za účelem:

- zajištění rezervace nebo objednávky,
- poskytování zákaznické zóny,
- komunikace mezi Partnerem a Koncovým uživatelem,
- zasílání servisních nebo provozních upozornění,
- vedení historie poskytovaných služeb,
- správy uživatelského účtu,
- technického provozu služby,
- zabezpečení služby,
- prevence zneužití,
- řešení technických incidentů,
- plnění právních povinností,

- ochrany práv a oprávněných zájmů,
- případně marketingu, pokud je pro takové zpracování dán odpovídající právní titul.

9.2. Jednotlivé účely nemusí být využity u každého produktu nebo každého Partnera.

9.3. Právní titul konkrétního zpracování se určuje podle jeho skutečného účelu a povahy.

10. Komunikace e-mailem a SMS

10.1. Služba může umožňovat zasílání e-mailových nebo SMS zpráv souvisejících s využíváním služby.

10.2. Může jít zejména o:

- potvrzení rezervace,
- změnu nebo zrušení rezervace,
- připomínku termínu,
- informaci o stavu objednávky,
- servisní upozornění,
- technická oznámení,
- jiné zprávy související s poskytovanou službou.

10.3. Obchodní sdělení se řídí příslušnými právními předpisy a podmínkami Partnera nebo Provozovatele podle toho, kdo je jejich odesílatelem.

10.4. Provozovatel může při podezření na spam nebo jiné zneužití komunikačních funkcí odesílání dočasně omezit.

11. Údaje o vozidle, službě nebo předmětu zákaznického vztahu

11.1. Některé služby mohou evidovat údaje vztahující se k vozidlu nebo jinému předmětu, který je předmětem poskytované služby.

11.2. U automobilových služeb může jít například o:

- registrační značku,
- VIN,
- značku a model vozidla,
- servisní úkony,
- opravy,

- technické údaje,
- fotografie,
- údaje o termínech údržby.

11.3. Tyto údaje mohou být spojeny s osobními údaji, pokud umožňují přímo nebo nepřímo identifikovat fyzickou osobu.

11.4. Partner odpovídá za právní titul ke zpracování údajů, které do služby vloží.

12. Kontinuita servisní nebo zákaznické historie

12.1. Pokud konkrétní služba umožňuje zachování nebo přenos historie vztahující se k určitému vozidlu, objektu nebo zákaznickému účtu mezi více Partnery, může být tato funkce využita pouze v rozsahu odpovídajícím právním titulům a pravidlům dané služby.

12.2. Technické nebo věcné údaje, které nejsou osobními údaji, mohou být v odůvodněných případech použity pro zajištění kontinuity služby.

12.3. Osobní údaje mohou být mezi různými Partnery zpřístupněny pouze tehdy, pokud pro takové zpřístupnění existuje odpovídající právní titul a jsou splněny příslušné informační povinnosti.

12.4. Pokud je pro zachování kontinuity využívána anonymizace nebo agregace, musí být provedena tak, aby z výsledných údajů nebylo možné identifikovat konkrétní fyzickou osobu.

13. Předávání údajů

13.1. Osobní údaje mohou být v závislosti na konkrétní funkci zpřístupněny nebo předány zejména:

- Partnerovi,
- Provozovateli,
- poskytovatelům technické infrastruktury,
- poskytovatelům e-mailových a SMS služeb,
- poskytovatelům hostingu nebo úložiště,
- dalším zpracovatelům a subzpracovatelům,
- orgánům veřejné moci, pokud to vyžaduje právní předpis.

13.2. Rozsah předávání se řídí konkrétním účelem zpracování a příslušným právním titulem.

13.3. Provozovatel nesdílí osobní údaje s jinými subjekty pouze proto, že používají stejnou technologickou platformu.

14. Subzpracovatelé

14.1. Provozovatel může pro technické zajištění služby využívat další dodavatele a subzpracovatele.

14.2. Může jít zejména o poskytovatele:

- hostingu,
- databází,
- úložišť,
- e-mailových služeb,
- SMS služeb,
- analytických nástrojů,
- bezpečnostních služeb,
- platebních služeb,
- dalších technologií nezbytných pro provoz služby.

14.3. Pokud je Provozovatel v postavení zpracovatele, řídí se zapojení dalších zpracovatelů ustanoveními těchto VOP a příslušnými právními předpisy.

15. Uchovávání údajů

15.1. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu odpovídající účelu a právnímu titulu jejich zpracování.

15.2. Doba uchování může záviset zejména na:

- existenci zákaznického účtu,
- trvání smluvního vztahu Partnera s Provozovatelem,
- potřebě poskytování služby,
- právních povinnostech,
- ochraně práv Provozovatele,
- povaze historie poskytovaných služeb.

15.3. Po skončení účelu zpracování mohou být údaje vymazány nebo anonymizovány, pokud jejich další uchování není vyžadováno nebo dovoleno právními předpisy.

16. Výmaz a anonymizace

16.1. Pokud jsou splněny podmínky pro výmaz osobních údajů, mohou být údaje odstraněny.

16.2. V případech, kdy je možné zachovat technickou nebo historickou hodnotu údajů bez možnosti identifikace fyzické osoby, může být místo výmazu provedena anonymizace.

16.3. Za anonymizované údaje se považují pouze údaje, u nichž již není možné přiměřenými prostředky identifikovat konkrétní fyzickou osobu.

16.4. Technické zálohy mohou obsahovat údaje po určitou dobu i po jejich odstranění z aktivních systémů.

17. Práva subjektu údajů

17.1. V rozsahu stanoveném právními předpisy může Koncový uživatel uplatnit zejména právo:

- na přístup k osobním údajům,
- na opravu,
- na výmaz,
- na omezení zpracování,
- na přenositelnost,
- vznést námitku,
- odvolat souhlas, pokud je zpracování založeno na souhlasu,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

17.2. Pokud je za příslušné zpracování správcem Partner, může být nutné uplatnit právo přímo u Partnera.

17.3. Pokud je v konkrétním případě správcem Provozovatel, lze práva uplatnit prostřednictvím jeho kontaktních údajů.

17.4. Provozovatel nebo Partner může při vyřízení žádosti požadovat přiměřené ověření totožnosti, pokud je to nezbytné k ochraně osobních údajů.

18. Cookies a technické údaje

18.1. Služba může využívat technické a analytické prostředky nezbytné pro její provoz.

18.2. Konkrétní používání cookies a obdobných technologií může být upraveno samostatným dokumentem o cookies.

18.3. Technické údaje mohou zahrnovat například:

- IP adresu,
- informace o zařízení,
- informace o prohlížeči,
- datum a čas přístupu,
- technické logy,
- informace o chybách a provozu.

18.4. Technické údaje mohou být zpracovávány zejména za účelem bezpečnosti, provozu, diagnostiky a ochrany Platformy.

19. Duševní vlastnictví

19.1. Software, grafické rozhraní, databázová struktura, dokumentace, ochranné známky a další prvky Platformy jsou chráněny příslušnými právními předpisy.

19.2. Koncový uživatel získává pouze oprávnění používat službu v rozsahu, který mu umožňuje Provozovatel nebo Partner.

19.3. Koncový uživatel nesmí bez příslušného oprávnění:

- kopírovat software,
 - distribuovat jeho části,
 - získávat zdrojový kód,
 - obcházet technická omezení,
 - narušovat provoz Platformy,
 - používat neveřejné části služby k vytvoření konkurenčního systému.
-

20. Obsah vložený uživatelem

20.1. Pokud služba umožňuje nahrávání textů, fotografií, dokumentů nebo jiného obsahu, odpovídá Koncový uživatel za to, že má právo takový obsah použít.

20.2. Koncový uživatel nesmí prostřednictvím služby zveřejňovat nebo šířit obsah, který:

- porušuje zákon,
- porušuje práva třetích osob,
- obsahuje škodlivý kód,

- neoprávněně zveřejňuje osobní údaje,
- je klamavý nebo podvodný,
- ohrožuje bezpečnost služby.

20.3. Provozovatel může závadný obsah v nezbytném rozsahu skrýt, odstranit nebo omezit.

21. Dostupnost služby

21.1. Provozovatel negarantuje nepřetržitou ani bezchybnou dostupnost služby, pokud není výslovně uvedeno jinak.

21.2. K dočasné nedostupnosti může dojít zejména z důvodu:

- údržby,
- aktualizace,
- technické poruchy,
- výpadku hostingu,
- výpadku poskytovatele třetí strany,
- bezpečnostního zásahu,
- kybernetického útoku,
- vyšší moci.

21.3. Plánované odstávky se Provozovatel podle možností snaží oznámit předem.

21.4. V případě bezprostředního bezpečnostního rizika může být služba omezena i bez předchozího upozornění.

22. Odpovědnost Provozovatele

22.1. Provozovatel odpovídá za službu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

22.2. Provozovatel neodpovídá za:

- obsah vložený uživatelem,
- služby poskytované Partnerem,
- jednání Partnera,
- správnost údajů poskytnutých uživatelem nebo Partnerem,
- výpadky způsobené poskytovateli třetích stran v rozsahu, který Provozovatel nemůže přiměřeně ovlivnit,
- škody způsobené nesprávným používáním služby.

22.3. Provozovatel není odpovědný za obchodní nebo servisní vztah mezi Partnerem a Koncovým uživatelem.

22.4. Ustanovení tohoto článku se použijí pouze v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů.

23. Bezpečnost

23.1. Provozovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k ochraně služby.

23.2. Koncový uživatel je povinen:

- chránit své přístupové údaje,
- používat přiměřeně zabezpečené zařízení,
- neumožnit neoprávněný přístup ke svému účtu,
- oznámit podezření na zneužití účtu.

23.3. Provozovatel může při bezpečnostním incidentu přijmout opatření nezbytná k ochraně Platformy a uživatelů.

24. Provozní a anonymizované údaje

24.1. Provozovatel může zpracovávat technické, statistické a provozní údaje o používání Platformy pro účely:

- bezpečnosti,
- diagnostiky,
- měření výkonu,
- plánování kapacity,
- prevence zneužití,
- vývoje a zlepšování služby.

24.2. Pokud jsou údaje používány pro statistické nebo produktové účely způsobem, který nevyžaduje identifikaci fyzické osoby, může Provozovatel používat anonymizované nebo dostatečně agregované údaje.

24.3. Anonymizované údaje již nejsou osobními údaji, pokud z nich nelze fyzickou osobu znovu identifikovat.

25. Změny služby

25.1. Provozovatel může službu měnit, aktualizovat nebo rozvíjet.

25.2. Změny mohou zahrnovat zejména:

- nové funkce,
- změny uživatelského rozhraní,
- bezpečnostní aktualizace,
- změny technického řešení,
- odstranění zastaralých funkcí.

25.3. Pokud je změna podstatná pro používání služby, může být uživatel přiměřeným způsobem informován.

26. Změny těchto Podmínek

26.1. Provozovatel může tyto Podmínky měnit zejména z důvodu:

- změny právních předpisů,
- vývoje služeb,
- změny technické infrastruktury,
- zavedení nových funkcí,
- bezpečnostních požadavků.

26.2. Aktuální verze Podmínek je dostupná na webových stránkách příslušné služby nebo Provozovatele.

26.3. U podstatných změn může být uživatel upozorněn a v případech, kdy to povaha změny vyžaduje, může být vyzván k novému potvrzení Podmínek.

26.4. Používání služby po účinnosti změny se řídí aktuální verzí Podmínek v rozsahu, v jakém to umožňují právní předpisy.

27. Elektronické potvrzení Podmínek

27.1. Podmínky mohou být přijaty zejména:

- zaškrtnutím příslušného políčka,
- odesláním rezervačního nebo objednávkového formuláře,
- aktivací uživatelského účtu,

- použitím konkrétní funkce služby, pokud je takový způsob přijetí právně a technicky vhodný.

27.2. Provozovatel může evidovat technické informace o přijetí Podmínek, zejména:

- verzi Podmínek,
 - datum a čas,
 - identifikaci účtu nebo relace,
 - případně další technické údaje potřebné k doložení přijetí.
-

28. Zrušení účtu

28.1. Koncový uživatel může požádat o zrušení svého účtu způsobem umožněným konkrétní službou.

28.2. Zrušení účtu nemusí automaticky znamenat okamžitý výmaz všech osobních údajů, pokud je jejich další uchování založeno na jiném právním titulu nebo právní povinnosti.

28.3. Pokud účet spravuje Partner, může být jeho zrušení závislé také na pravidlech Partnera.

29. Služby třetích stran

29.1. Služba může využívat služby třetích stran.

29.2. Výpadek nebo omezení služby třetí strany může způsobit omezení některých funkcí Platformy.

29.3. Pokud třetí strana zpracovává osobní údaje, musí být její zapojení řešeno v souladu s příslušnými právními předpisy.

30. Oznámení a kontakt

30.1. Provozovatel může uživatele kontaktovat prostřednictvím údajů poskytnutých v rámci služby.

30.2. Uživatel je povinen uvádět údaje potřebné pro komunikaci pravdivě a aktuálně.

30.3. Provozní nebo bezpečnostní oznámení mohou být zobrazena přímo v aplikaci nebo zaslána e-mailem.

31. Stížnosti a podněty

31.1. Technické problémy a podněty týkající se Platformy lze oznámit Provozovateli prostřednictvím kontaktních údajů uvedených u příslušné služby.

31.2. Stížnosti týkající se kvality nebo poskytování služby Partnerem je třeba uplatnit přímo u Partnera.

31.3. Práva subjektu údajů se uplatňují vůči subjektu, který je pro konkrétní zpracování správcem.

32. Rozhodné právo

32.1. Tyto Podmínky se řídí právním řádem České republiky.

32.2. Práva spotřebitele podle kogentních ustanovení právních předpisů nejsou těmito Podmínkami dotčena.

32.3. Pokud je Koncový uživatel spotřebitelem, použijí se na smluvní vztah s Partnerem příslušná spotřebitelská ustanovení právních předpisů.

33. Závěrečná ustanovení

33.1. Pokud některé ustanovení těchto Podmínek bude neplatné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na ostatní ustanovení.

33.2. Tyto Podmínky tvoří obecný rámec používání technologických služeb Provozovatele. Konkrétní produkt může mít další zvláštní podmínky.

33.3. Pokud jsou pro konkrétní službu zveřejněny zvláštní produktové podmínky, použijí se vedle těchto Podmínek.

33.4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví.

Verze: 08/2026

Platné od: 08.08.2026