

Obchodní podmínky služby ChytrChat

Poskytovatel: Penhouse s.r.o. **Sídlo:** Uhřetice 101, 679 63 Uhřetice **IČO:** 238 43 683 **DIČ:** CZ23843683 (Poskytovatel není plátcem DPH; uvedené ceny jsou konečné) **Zapsaná:** u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 147765 **Kontaktní e-mail:** info@chytrchat.cz **Web:** <https://app.chytrchat.cz>

Platnost a účinnost od: 29. 7. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společnostmi Penhouse s.r.o. (dále jen „**Poskytovatel**“) a uživatelem (dále jen „**Uživatel**“) vznikající v souvislosti s užíváním služby ChytrChat dostupné na adrese app.chytrchat.cz (dále jen „**Služba**“).

1.2. Službou se rozumí softwarová platforma (SaaS) umožňující Uživateli vytvářet, konfigurovat a provozovat vlastní chatboty s umělou inteligencí, trénovat je na vlastních zdrojích dat (webové stránky, dokumenty, text) a vkládat je formou widgetu na své webové stránky.

1.3. Je-li Uživatelem fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, je spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Uživatel-spotřebitel**“). Ostatní Uživatelé (podnikatelé jednající v rámci své podnikatelské činnosti) jsou dále označováni jako „**Uživatel-podnikatel**“. Není-li výslovně uvedeno jinak, vztahují se tyto VOP na oba typy Uživatelů; ustanovení výslovně určená jen jedné skupině se použijí pouze na ni.

1.4. Vztahy těmito VOP neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), a je-li Uživatelem spotřebitel, také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Definice pojmů

- **Účet** — uživatelský účet Uživatele v aplikaci ChytrChat, založený registrací.
- **Chatbot** — konverzační AI asistent vytvořený a nakonfigurovaný Uživatelem v rámci Služby.
- **Widget** — vložitelný prvek (kód/skript), kterým Uživatel umístí Chatbota na svou webovou stránku.
- **Zdroje** — data nahraná nebo propojená Uživatelem, na kterých je Chatbot trénován (text, soubory, webové stránky, sitemapy).
- **Tarif (Předplatné)** — rozsah Služby a s ním spojené parametry a limity (počet konverzací, dostupné AI modely, typy zdrojů apod.), který si Uživatel zvolí. Aktuální nabídka Tarifů, jejich parametry a ceny jsou uvedeny v ceníku na webu Poskytovatele.
- **Návštěvník** — koncový uživatel webové stránky Uživatele, který komunikuje s Chatbotem prostřednictvím Widgetu. Návštěvník není smluvní stranou vůči Poskytovateli.

- **Obsah** — veškerá data, texty, instrukce a materiály, které Uživatel do Služby vloží nebo prostřednictvím Služby zpracovává.

3. Registrace a uzavření smlouvy

- 3.1. Pro užívání Služby je nutná registrace Účtu zadáním e-mailové adresy a následným ověřením a nastavením hesla dle postupu v aplikaci.
- 3.2. Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelé je uzavřena okamžikem dokončení registrace Účtu a odsouhlasením těchto VOP Uživatelé. Objednáním placeného Tarifu vzniká navazující dohoda o rozsahu a ceně poskytované Služby dle zvoleného Tarifu.
- 3.3. Uživatel je povinen uvádět při registraci a v rámci Účtu pravdivé a aktuální údaje a udržovat je v aktuálním stavu.
- 3.4. Uživatelé může být pouze osoba starší 18 let, resp. plně svéprávná osoba, oprávněná uzavírat závazné smlouvy.

4. Tarify a ceny

- 4.1. Služba je nabízena v několika Tarifech (aktuálně např. Free, Start, Grow, Pro a Individuální), které se liší rozsahem funkcí a limity. Aktuální přehled Tarifů, jejich parametrů a cen je vždy uveden v ceníku dostupném na webu Poskytovatele; tento přehled je nedílnou součástí nabídky Poskytovatele.
- 4.2. Tarif Free je poskytován zdarma, v omezeném rozsahu, a Poskytovatel je oprávněn jej kdykoli upravit nebo zrušit.
- 4.3. Individuální tarif je sjednáván na základě individuální dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelé, která má přednost před těmito VOP v rozsahu, ve kterém se od nich odchyluje.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn ceny Tarifů měnit. Změna ceny se nedotýká již uhrazeného a probíhajícího zúčtovacího období; pro následující období se uplatní až po předchozím oznámení dle čl. 13.2.
- 4.5. Poskytovatel není plátcem DPH. Ceny uvedené v ceníku jsou konečné.

5. Platební podmínky

- 5.1. Platba za zvolený placený Tarif se hradí předem na příslušné zúčtovací období (měsíční nebo roční) prostřednictvím platební brány třetí strany integrované ve Službě.
- 5.2. Zpracování platebních údajů (např. čísla platební karty) provádí výhradně provozovatel platební brány; Poskytovatel tyto údaje neukládá ani k nim nemá přístup.
- 5.3. Objednáním placeného Tarifu s pravidelnou platbou Uživatel výslovně souhlasí s tím, že platba za další zúčtovací období bude automaticky strhávána (opakovaná platba) k datu obnovení Předplatného, dokud Uživatel Předplatné nezruší postupem dle čl. 8. Uživatel může opakovanou platbu kdykoli zrušit ve svém Účtu; zrušení se projeví od následujícího zúčtovacího období.

5.4. Nedojde-li k úspěšnému zaplacení Předplatného (např. z důvodu nedostatku prostředků nebo zamítnutí platby), je Poskytovatel oprávněn omezit rozsah Služby na parametry Tarifu Free, případně Uživateli po přiměřeném upozornění pozastavit přístup k funkcím nad rámec Tarifu Free, a to do doby řádné úhrady.

5.5. Dosáhne-li Uživatel v rámci zúčtovacího období limitu daného zvoleným Tarifem (např. počtu konverzací), je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby nad rámec tohoto limitu dočasně omezit, a to až do začátku dalšího zúčtovacího období nebo do doby, kdy Uživatel přejde na Tarif s vyšším limitem.

6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel odpovídá za veškerý Obsah, který do Služby vloží, včetně systémových instrukcí Chatbota a Zdrojů, na nichž je Chatbot trénován. Uživatel prohlašuje, že je oprávněn s takovým Obsahem nakládat a že jím neporušuje práva třetích osob (zejména autorská práva) ani obecně závazné právní předpisy.

6.2. Vkládá-li Uživatel do Zdrojů nebo systémových instrukcí osobní údaje třetích osob, odpovídá za soulad takového zpracování s právními předpisy na ochranu osobních údajů ve vztahu ke svým vlastním Návštěvníkům a zákazníkům; Poskytovatel v tomto rozsahu jedná jako zpracovatel dle Přílohy č. 1 těchto VOP.

6.3. Uživatel se zavazuje neužívat Službu k šíření protiprávního, urážlivého, klamavého nebo jinak závadného obsahu, k rozesílání nevyžádaných sdělení (spam), k pokusům o neoprávněný přístup do systémů Poskytovatele nebo třetích stran, ani k jednání, které by mohlo ohrozit chod nebo bezpečnost Služby.

6.4. Uživatel bere na vědomí, že odpovědi generované Chatbotem vytváří umělá inteligence třetí strany a mohou obsahovat nepřesné, neúplné nebo zavádějící informace. Uživatel je povinen obsah a nastavení svého Chatbota přiměřeně kontrolovat, zejména je-li Chatbot určen ke komunikaci s jeho zákazníky nebo veřejností.

6.5. Uživatel odpovídá za zabezpečení přístupových údajů ke svému Účtu a za veškerou činnost provedenou pod jeho Účtem.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

7.1. Poskytovatel se zavazuje vyvíjet přiměřené úsilí k zajištění dostupnosti a funkčnosti Služby. Poskytovatel negarantuje nepřetržitou (100%) dostupnost Služby, zejména s ohledem na závislost na infrastruktuře a službách třetích stran (např. poskytovatelů AI modelů, hostingu).

7.2. Poskytovatel je oprávněn Službu nebo její část dočasně omezit či přerušit z důvodu údržby, aktualizací, zajištění bezpečnosti nebo z důvodů na straně třetích stran, a to v nezbytném rozsahu a době.

7.3. Poskytovatel je oprávněn Službu dále rozvíjet, upravovat a měnit její funkce, a to i bez předchozího souhlasu Uživatele, pokud tím podstatně nezhorší sjednaný rozsah zaplaceného Tarifu.

7.4. Poskytovatel je oprávněn pozastavit nebo zrušit Účet Uživatel, který závažně nebo opakovaně porušuje tyto VOP, a to i bez předchozího upozornění, hrozí-li nebezpečí z prodlení (zejména při zneužití Služby, ohrožení jejího provozu nebo protiprávním jednání).

8. Doba trvání a ukončení smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

8.2. Uživatel může kdykoli zrušit své Předplatné, resp. celý Účet, ve svém Účtu nebo žádostí zaslanou na kontaktní e-mail Poskytovatele. Zrušení placeného Tarifu je účinné ke konci aktuálně zaplaceného zúčtovacího období; za již zaplacené a nevyčerpané období se poměrná část ceny nevrací, není-li dále stanoveno jinak (viz čl. 9 u Uživatelé-spotřebitele).

8.3. Poskytovatel může smlouvu s Uživatелеm vypovědět s výpovědní dobou 30 dnů i bez udání důvodu; v takovém případě vrátí Uživateli poměrnou část již uhrazené a nevyčerpané ceny Předplatného.

8.4. Po zrušení Účtu Poskytovatel po přiměřenou dobu (nejméně 30 dnů) uchová data Uživatel pro případ obnovení Účtu, poté je oprávněn je trvale a nevratně odstranit, není-li jejich uchování vyžadováno právním předpisem (viz Zásady zpracování osobních údajů).

9. Odstoupení od smlouvy Uživatелеm-spotřebitelem

9.1. Uživatel-spotřebitel má v souladu s § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, a to zasláním jednoznačného prohlášení o odstoupení na kontaktní e-mail Poskytovatele.

9.2. Požádá-li Uživatel-spotřebitel výslovně (např. zaškrtnutím příslušné volby při objednání placeného Tarifu) o zahájení poskytování Služby již během lhůty pro odstoupení od smlouvy, a odstoupí-li přesto od smlouvy v této lhůtě, je povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy (§ 1834 občanského zákoníku); zbývající část uhrazené ceny mu bude vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým byla přijata.

10. Odpovědnost za škodu

10.1. Poskytovatel neodpovídá za obsah odpovědí generovaných Chatbotem ani za škodu vzniklou Uživateli nebo třetím osobám v důsledku jejich použití; jde o obsah generovaný automatizovaně na základě modelů umělé inteligence třetích stran a nastavení provedeného Uživatелеm.

10.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku výpadku, nedostupnosti nebo změny služeb třetích stran, na nichž je provoz Služby závislý (zejména poskytovatelů AI modelů, hostingu, platební brány), pokud tyto skutečnosti nemohl ovlivnit.

10.3. Vůči Uživateli-podnikateli je celková odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služby omezena do výše součtu plateb uhrazených tímto Uživatелеm

Poskytovateli za posledních 12 měsíců předcházejících vzniku škodné události. Toto omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

10.4. Ustanovení tohoto článku se nedotýkají práv Uživatele-spotřebitele, která mu jako spotřebiteli přiznávají kogentní ustanovení právních předpisů a od nichž se nelze smluvně odchýlit.

11. Duševní vlastnictví

11.1. Veškerá práva k softwarové platformě ChytrChat, jejímu zdrojovému kódu, designu a ochranným známkám náleží Poskytovateli. Uzavřením smlouvy získává Uživatel po dobu trvání smlouvy nevýhradní, nepřevoditelné právo užívat Službu v rozsahu zvoleného Tarifu.

11.2. Obsah nahraný Uživatelem do Služby zůstává ve vlastnictví Uživatele, resp. příslušných třetích osob. Poskytovatel je oprávněn s tímto Obsahem nakládat výhradně za účelem poskytování Služby.

12. Reklamace a mimosoudní řešení sporů

12.1. Vady Služby může Uživatel reklamovat na kontaktním e-mailu Poskytovatele. Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, u Uživatele-spotřebitele nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

12.2. V případě, že mezi Poskytovatelem a Uživatelem-spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může se Uživatel-spotřebitel obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporu na Českou obchodní inspekci (adr.coi.cz), případně využít platformu pro řešení sporů online dostupnou na ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Vztahy těmito VOP neupravené se řídí právním řádem České republiky.

13.2. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit. O změně informuje Uživatele nejméně 15 dní předem, a to e-mailem nebo oznámením v Účtu. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, má právo smlouvu do dne nabytí účinnosti změny vypovědět; jinak se má za to, že se změnou souhlasí.

13.3. Nedílnou součástí těchto VOP je Příloha č. 1 — Smlouva o zpracování osobních údajů, která se uplatní v rozsahu, v jakém Poskytovatel v souvislosti se Službou zpracovává osobní údaje Návštěvníků jménem Uživatele jako správce.

13.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to platnosti a účinnosti ostatních ustanovení.

13.5. Tyto VOP jsou účinné od data uvedeného v záhlaví tohoto dokumentu.

Příloha č. 1 — Smlouva o zpracování osobních údajů

(uzavíraná mezi Poskytovatelem jako zpracovatelem a Uživatelem jako správcem dle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecného nařízení o ochraně osobních údajů — „GDPR“)

A. Předmět a doba trvání

A.1. Tato příloha se uplatní v rozsahu, v jakém Poskytovatel při poskytování Služby zpracovává osobní údaje Návštěvníků webových stránek Uživatele (tedy osob komunikujících s jeho Chatbotem) jménem Uživatele, který je ve vztahu k těmto údajům správcem ve smyslu GDPR. Poskytovatel v tomto rozsahu vystupuje jako zpracovatel.

A.2. Tato příloha se uzavírá na dobu trvání smlouvy dle VOP a zaniká současně s jejím ukončením.

B. Předmět, povaha a účel zpracování

B.1. Předmětem zpracování jsou osobní údaje obsažené v komunikaci mezi Návštěvníkem a Chatbotem Uživatele, případně v kontaktním formuláři widgetu, zejména: obsah zpráv v konverzaci, dobrovolně sdělené kontaktní údaje (jméno, e-mail, telefon), anonymní identifikátor návštěvníka a IP adresa.

B.2. Účelem zpracování je výhradně poskytování Služby dle VOP, tj. provoz a vyhodnocování konverzací Chatbota, jejich ukládání do historie konverzace, a technická opatření nutná k provozu (např. omezení počtu požadavků dle domény).

B.3. Zpracování probíhá po dobu trvání smlouvy a v rozsahu nezbytném k poskytování Služby, po jejím ukončení dle čl. 8.4 VOP.

C. Povinnosti Poskytovatele jako zpracovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Uživatele, včetně předání do třetí země, nestanoví-li mu povinnost takového předání právo Evropské unie nebo členského státu;
- b) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti;
- c) přijmout přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení zpracování (zejména šifrovaný přenos dat, omezení přístupových práv, šifrování citlivých údajů v databázi);
- d) zapojit dalšího zpracovatele (subzpracovatele) pouze s obecným souhlasem Uživatele uděleným uzavřením této přílohy; aktuální seznam využívaných subzpracovatelů poskytne Poskytovatel Uživateli na vyžádání na kontaktním e-mailu. Ke dni účinnosti těchto VOP je subzpracovatelem zejména OpenAI, OpenAI Ireland Ltd. / OpenAI, L.L.C. (poskytovatel AI modelů a případného úložiště zdrojů); Poskytovatel oznámí Uživateli případnou změnu nebo doplnění subzpracovatele s předstihem, aby mohl Uživatel vyjádřit případné námítky;
- e) být Uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění jeho povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;

- f) být Uživateli nápomocen při zajišťování souladu se zabezpečením zpracování, oznamováním případů porušení zabezpečení osobních údajů a posouzením vlivu na ochranu osobních údajů;
- g) oznámit Uživateli případné porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozví;
- h) po ukončení poskytování Služby dle povahy Uživatele odstranit veškeré osobní údaje, nestanoví-li právo Evropské unie nebo členského státu uchování těchto osobních údajů;
- i) poskytnout Uživateli veškeré informace potřebné k doložení souladu s povinnostmi dle čl. 28 GDPR.

D. Předání do třetích zemí

D.1. Je-li v souvislosti se zpracováním nutné předat osobní údaje mimo Evropský hospodářský prostor (zejména subzpracovateli se sídlem v USA dle písm. C d)), zajišťuje Poskytovatel takové předání na základě standardních smluvních doložek přijatých Evropskou komisí, případně na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně (např. rámec EU–U.S. Data Privacy Framework), je-li subzpracovatel jeho účastníkem.

E. Ostatní

E.1. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že ve vztahu ke svým vlastním zákazníkům a Návštěvníkům je sám povinen plnit informační povinnost dle čl. 13/14 GDPR (např. formou vlastních zásad ochrany osobních údajů na svém webu), a to i ohledně užití Chatbota a předání údajů Poskytovateli coby zpracovateli.

E.2. Pro zpracování osobních údajů samotného Uživatele jako registrovaného zákazníka Poskytovatele (kde je Poskytovatel správcem) platí samostatné Zásady zpracování osobních údajů dostupné na webu Poskytovatele.