RELCOM

Příloha k Obchodním podmínkám Relcom — Relcom Support

Zvláštní podmínky chatu pro web.

Verze 1.0 · Aktualizováno 21. listopadu 2026
https://relcom.app/cs/legal/annex-support/2026-11-21

Co to je

Chat pro web a konzole, ve které váš tým odpovídá návštěvníkům.

Konverzace — vaše údaje

Zprávy návštěvníků, jejich jména a kontaktní údaje jsou údaje, za které odpovídáte vy. Zpracováváme je z vašeho pověření za podmínek smlouvy o zpracování osobních údajů. Návštěvníkům ve svých zásadách ochrany osobních údajů sdělujete, že na webu funguje chat a kdo konverzace vidí.

Kde chat funguje

Chat se spouští pouze na adresách, které jste v projektu povolili. Za to, na kterých webech je váš chat umístěn, odpovídáte vy.

Ověření uživatelé

Pokud má váš web přihlášení, chat může operátorovi ukázat ověřené jméno návštěvníka. Váš server k tomu podepíše identifikátor uživatele tajným klíčem projektu. Tajný klíč uchovávejte jen na serveru. Podpis platí omezenou dobu. Po změně tajného klíče se předchozí ještě nějakou dobu přijímá, aby váš web stihl přejít na nový. Klíč návštěvníka v prohlížeči přestane platit po 90 dnech bez použití.

Oznámení

Oznámení o nových zprávách chodí osobám, které jste uvedli, třemi kanály: e-mailem, do Telegramu a push oznámením v prohlížeči. Oznámení obsahuje název projektu, jméno nebo e-mail návštěvníka a začátek jeho zprávy: v Telegramu nejvýše 300 znaků, v push oznámení nejvýše 160, v e-mailu nejvýše 2 000. Tento text se dostane do zvolené služby. Push oznámení doručují služby prohlížečů: Google, Apple, Mozilla, Microsoft.

Operátoři a projekty

Role: operátor, správce, vlastník. Plán omezuje počet projektů a operátorů. V jednom projektu lze povolit několik adres webů, jejich počet není omezen. Operátoři se počítají za všechny projekty vlastníka dohromady. Do počtu se zahrnuje i sám vlastník a dosud nepřijaté pozvánky. V plánu Business se každý operátor nad dvacet platí zvlášť podle ceníku.

Přístup zaměstnanců Relcom

Zaměstnanci Relcom mají servisní konzoli. V ní vidí údaje projektů včetně konverzací, jen pro čtení. Je to potřeba, aby vám mohli pomoci na vaši žádost a prošetřovat stížnosti a zneužití. Každý úkon zaměstnance se zapisuje do protokolu. Zaměstnanci mohou pozastavit projekt nebo zablokovat účet v případech podle článku 11 Podmínek. Na vaši žádost mohou převést projekt na jiný účet. Mohou projekt smazat; smazaný projekt lze obnovit do 30 dnů.

Uchovávání konverzací

Dobu uchovávání konverzací volíte v nastavení projektu: 6, 12 nebo 24 měsíců. Pokud nic neměníte, je to 24 měsíců. Konverzace se smaže automaticky, jakmile od její poslední zprávy uplyne tato doba. Návštěvník, kterému nezůstaly žádné konverzace, se smaže, jakmile nebyl viděn po stejnou dobu.

Jednotlivou konverzaci zatím v konzoli smazat nelze. Lze smazat návštěvníka celého se všemi jeho konverzacemi nebo vymazat jeho jméno, e-mail a telefon.

Pokud je placený plán vypnut

Účet přejde na bezplatný plán: jeden projekt, dva operátoři. Již vytvořené projekty a pozvaní operátoři dál fungují, nic se nemaže. Nové projekty a operátory nelze přidat, dokud jich je víc, než plán dovoluje. Funkce placených plánů — úpravy nápovědy, vlastní logo, klíče API a webhooky — se vypnou. Konverzace se zachovají.

Když odcházíte

Smazaný projekt okamžitě přestane fungovat a po 30 dnech se smaže definitivně spolu s konverzacemi, údaji návštěvníků a články centra nápovědy. Samostatné tlačítko pro export není: konverzace a zprávy lze získat přes API (plán Team a vyšší) nebo přes konektor pro asistenta.

Co zatím není k dispozici

Centrum nápovědy se připravuje a nebylo vydáno.