RELCOM

Obchodní podmínky Relcom

Obecná smlouva pro všechny produkty Relcom — Resources, ID, Press, Support a Verify.

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

1. Kdo s kým smlouvu uzavírá

Produkty Relcom poskytuje Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika, IČO 03613607, DIČ CZ03613607, zapsaná v obchodním rejstříku, který vede Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 233945 (dále jen „Relcom“, „my“).

„Vy“ jste osoba nebo společnost, která si vytvořila účet a používá alespoň jeden produkt.

Tyto podmínky jsou stejné pro všechny produkty. Jejich součástí jsou:

- příloha každého produktu, který používáte;
- ceník;
- pravidla přijatelného užívání;
- smlouva o zpracování osobních údajů.

Pokud příloha produktu stanoví něco jiného než tyto podmínky, platí pro daný produkt příloha. Pokud je s vámi podepsána samostatná písemná smlouva, má přednost před touto stránkou.

Všechny dokumenty smlouvy jsou zveřejněny na jednom místě, na relcom.app/legal. Weby produktů na ně odkazují a vlastní podmínky nemají. Pokud na webu produktu narazíte na jiné podmínky, platí znění na relcom.app/legal. Mimo smlouvu mají Relcom ID a Relcom Verify vlastní zásady pro osoby, které se přihlašují na weby našich zákazníků nebo procházejí ověřením: tyto osoby nejsou našimi zákazníky a jejich údaje zpracováváme na pokyn zákazníka (viz smlouva o zpracování osobních údajů). Relcom Resources má vlastní zásady o údajích webů a strojů pro agenty (protokoly, kontroly sestavení, konektor) na resources.relcom.com/legal/privacy.

2. Jak se smlouva uzavírá

Smlouva se uzavírá, když si vytvoříte účet nebo objednáte placený plán a potvrdíte, že tyto podmínky přijímáte. Na váš e-mail zašleme potvrzení s odkazem na verzi, kterou jste přijali, a s jejím textem v souboru PDF. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy jsme potvrdili vytvoření účtu nebo objednávku.

Před objednávkou placeného plánu zobrazíme na jedné obrazovce, co kupujete, cenu včetně daně za období, dobu, na kterou se plán prodlužuje, a jak jej zrušit. Zadané údaje můžete před stisknutím tlačítka zkontrolovat a opravit. Tlačítko objednávky se jmenuje „Objednávka zavazující k platbě“: jeho stisknutím objednávku učiníte. Platbu pak přijímá Stripe na své stránce; jeho tlačítko jen provádí platbu za již učiněnou objednávku.

Uchováváme záznam o tom, kdy a jakou verzi podmínek a ceníku jste přijali. Dřívější verze zůstávají dostupné na trvalých adresách.

Podmínky jsou zveřejněny v angličtině, češtině, ruštině a němčině a smlouvu lze uzavřít v kterémkoli z těchto jazyků. Pokud se verze liší, platí pro společnosti anglická verze. Spotřebitel se může opřít o verzi v jazyce, ve kterém objednávku učinil.

3. Účet

Máte jeden účet Relcom ID pro všechny produkty. Uvádějte e-mailovou adresu, ke které máte přístup. Heslo ani druhý faktor nikomu nesdělujte: za úkony ve vašem účtu odpovídáte vy. Pokud si myslíte, že se do účtu přihlásil někdo jiný, napište na info@relcom.com.

V případech podle článku 11 můžeme přihlašování k účtu uzavřít. Otevřené relace ve všech produktech pak skončí; vaše weby, blogy a chaty se přitom nemažou.

Účet si může vytvořit osoba, které je alespoň 18 let. Pokud se účet vytváří pro společnost, potvrzujete, že jste oprávněni jednat jejím jménem.

4. Bezplatné a placené plány

Každý produkt má bezplatný plán s omezeními a placené plány. Co plán obsahuje a kolik stojí, je uvedeno v ceníku.

Bezplatný plán můžeme změnit nebo ukončit, pokud vás na to upozorníme e-mailem nejméně 30 dní předem.

5. Cena a platba

- Ceny jsou uvedeny v eurech a zahrnují DPH, pokud se uplatní. Cena je pro všechny kupující stejná. Společnosti z jiných zemí EU s platným DIČ ji platí v režimu přenesení daňové povinnosti: na jejich faktuře se daň neúčtuje.
- Placený plán se platí předem, na měsíc. Automaticky se prodlužuje na další měsíc, dokud jej nezrušíte.
- Platbu přijímá platební služba Stripe. Údaje o kartě nedostáváme ani neuchováváme.
- Ke každé platbě dostanete e-mailem fakturu.
- Platba se provádí způsobem uvedeným při objednávce: v samotném produktu nebo ve vašem jednotném účtu Relcom.

6. Změna plánu a zrušení

Plán můžete kdykoli zrušit v konzoli produktu nebo v účtu. Plán platí do konce zaplaceného měsíce a dále se neprodlužuje. Poté produkt přejde na bezplatný plán; co se přitom stane s daty, je uvedeno v příloze produktu.

Při přechodu na dražší plán se rozdíl za zbývající dny měsíce strhne ihned. Při přechodu na levnější plán začne nový plán platit od následujícího měsíce. Do té doby používáte dosavadní plán; rozdíl se nevrací ani nezapočítává.

7. Vrácení peněz

První nákup. Do 14 dnů od první platby za placený plán od něj můžete odstoupit a my vám vrátíme peníze v plné výši, bez srážky za využité dny. To platí pro soukromé osoby i pro společnosti. Pokud v těchto 14 dnech zrušíte plán v konzoli, je to vaše odstoupení: plán ihned přejde na bezplatný a peníze vrátíme.

Pokud jste spotřebitel, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření bez udání důvodu. K tomu nám před uplynutím lhůty zašlete jednoznačné prohlášení na info@relcom.com nebo zrušte plán v konzoli; můžete použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy na konci podmínek. Vše, co jste zaplatili, vrátíme nejpozději do 14 dnů od obdržení prohlášení, stejným způsobem, jakým jste platili, a bez poplatků. Služba se začíná poskytovat ihned po objednávce na vaši žádost; přesto si při včasném odstoupení nic neponecháme za využité dny.

Poté. Zaplacený měsíc se nevrací: zrušení je účinné od jeho konce. Výjimkou je oddíl 11. Náhradu za přerušení provozu nevyplácíme: běžné plány neobsahují závazek dostupnosti, viz oddíl 10. Pokud jste

spotřebitel a služba neodpovídá smlouvě, zůstávají vám práva ze zákona: můžete požadovat, abychom vadu odstranili, a pokud to v přiměřené lhůtě neuděláme, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy s vrácením peněz za dobu, kdy služba smlouvě neodpovídala. O vadě napište na info@relcom.com; odpovíme nejpozději do 30 dnů.

8. Změna cen

Ceny můžeme měnit. Zvýšení oznamujeme e-mailem nejméně 30 dní předem. Nová cena platí od prvního měsíce, který začíná po uplynutí této lhůty. Pokud s ní nesouhlasíte, zrušte plán před tím, než nabude účinnosti: zaplacený měsíc dokončíte za starou cenu.

9. Pokud platba neproběhla

Pokud se platbu nepodaří strhnout, oznámíme vám to e-mailem a pokus zopakujeme. Produkt funguje na placeném plánu ještě 14 dní. Pokud platba během této doby neproběhne, placený plán se vypne:

- produkt přejde na bezplatný plán a jeho omezení;
- to, co na bezplatném plánu fungovat nemůže, se zastaví. Co přesně, je uvedeno v příloze produktu;
- data toho, co bylo zastaveno, se uchovávají 60 dní po vypnutí placeného plánu, poté se smažou bez možnosti obnovení. Lhůta je stejná pro všechny produkty;
- to, co na bezplatném plánu funguje dál, se nemaže.

Jakmile platba proběhne, plán se obnoví.

10. Dostupnost a změny

Snažíme se, aby produkty fungovaly nepřetržitě, ale neslibujeme, že jsou vždy dostupné a fungují bez chyb. Úroveň služeb (SLA) není zaručena, pokud není sjednána písemně.

Funkce můžeme měnit, přidávat a odebírat. Změnu, která odebírá něco, na co spoléhá váš web, oznamujeme e-mailem nejméně 30 dní předem.

Pokud se rozhodneme produkt zcela ukončit, upozorníme na to nejméně 90 dní předem, vrátíme platbu za nevyužitou dobu a po celou tuto dobu vám umožníme data exportovat.

11. Pozastavení a ukončení z naší strany

Produkt nebo účet můžeme pozastavit, pokud porušujete tyto podmínky nebo pravidla přijatelného užívání, vytváříte riziko pro ostatní zákazníky nebo pro službu, nebo pokud to vyžaduje zákon. Když můžeme, nejprve vám to oznámíme a dáme vám možnost nápravy. Pokud je riziko bezprostřední, nejprve jednáme a oznámíme to ihned poté, s vysvětlením důvodu. V oznámení uvádíme, co přesně je omezeno a na jak dlouho, o který bod podmínek nebo právní předpis se to opírá, jaké skutečnosti k tomu vedly a jak podat námitku.

Pokud smlouvu ukončujeme z jiného důvodu, než je vaše porušení, vracíme platbu za nevyužitou dobu.

Námitku proti pozastavení můžete podat e-mailem na info@relcom.com. Odpovíme do 14 dnů.

12. Vaše a naše

To, co do produktů umisťujete a vkládáte — weby, texty, obrázky, data vašich uživatelů a návštěvníků — zůstává vaše. Dovolujete nám to používat pouze k tomu, aby produkty fungovaly pro vás.

Software, design a texty produktů patří společnosti Relcom, s výjimkou komponent s otevřeným zdrojovým kódem: ty mají vlastní licence.

13. Data

Jak nakládáme s údaji o vás, je uvedeno v zásadách ochrany osobních údajů.

Data vašich uživatelů, návštěvníků a čtenářů jsou vaše. Odpovídáte za ně vy a my je zpracováváme z vašeho pověření za podmínek smlouvy o zpracování osobních údajů.

14. Asistenti a připojené služby

Můžete povolit AI asistentovi nebo jiné službě pracovat s vašimi produkty prostřednictvím konektoru. Taková služba jedná vaším jménem a v rozsahu oprávnění, která jste zvolili na stránce souhlasu. Je to vaše volba a váš pokyn nám. Za to, co asistent na vaši žádost udělal, odpovídáte vy.

Platbu ani změnu plánu asistent neprovádí v žádném produktu: takové úkony v konektorech nejsou. Ostatní závisí na produktu:

- **Resources.** Asistent připravuje verzi webu a zveřejnění potvrzujete vy v kabinetu, pokud jste tomuto připojení nepovolili zveřejňovat zkontrolované aktualizace bez potvrzení. Na stroji pro agenta asistent spouští příkazy, zapisuje soubory a spouští služby (příloha Resources, oddíl „Stroje pro AI agenty“).
- **Press.** Asistent zveřejňuje články, pouze pokud jste mu na stránce souhlasu udělili samostatné oprávnění ke zveřejňování. Ve výchozím nastavení je vypnuté.
- **Support.** Asistent s udělenými oprávněními může odpovídat návštěvníkům a zveřejňovat články centra nápovědy bez samostatného potvrzení v konzoli.
- **ID.** Asistent s udělenými oprávněními může vytvářet a mazat uživatele a aplikace. Smazání projektu vyžaduje zadání jeho názvu.

Úkony asistenta v rozsahu oprávnění, která jste udělili, se považují za vaše úkony. Přístup asistenta můžete kdykoli odvolat v konzoli produktu.

15. Odpovědnost

Za svůj web, blog, projekt a za to, co jejich prostřednictvím děláte, odpovídáte vy.

V rozsahu, v jakém to připouští české právo, Relcom neodpovídá za nepřímé škody a ušlý zisk a celková výše naší odpovědnosti vůči vám je omezena částkou, kterou jste nám zaplatili za posledních 12 měsíců, nejméně však 100 eur. Na spotřebitele se nevztahuje ani toto omezení, ani vyloučení nepřímých škod a ušlého zisku: vůči nim odpovídáme podle zákona.

Nic zde neomezuje odpovědnost, kterou podle zákona omezit nelze: za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, za újmu na zdraví, ani vaše práva spotřebitele.

16. Kam neprodáváme

Produkty neposkytujeme kupujícím, kteří se nacházejí nebo jsou registrováni v Rusku, Bělorusku, Íránu, Severní Koreji a Sýrii, ani na územích Ukrajiny, která nejsou pod kontrolou její vlády (Krym, Doněcká, Luhanská, Záporožská a Chersonská oblast), ani osobám ze sankčních seznamů Evropské unie. Seznam se mění spolu s omezeními EU. Vytvořením účtu potvrzujete, že se vás to netýká. Před platbou se ptáme na vaši zemi a po platbě ji porovnáme s fakturační adresou. Pokud je vaší zemí Ukrajina, potvrzujete, že se nenacházíte na uvedených územích. Pokud země nebo adresa spadá pod tato omezení, plán zrušíme a platbu vrátíme.

17. Právo a spory

Tyto podmínky se řídí právem České republiky. Spory se společnostmi rozhoduje soud příslušný podle sídla Relcom v Praze. Spotřebitel se může obrátit na soud země, kde žije, a žalobu proti spotřebiteli můžeme podat jen tam.

Pokud jste spotřebitel a žijete v jiné zemi, nezbavuje vás to ochrany kogentních ustanovení práva vaší země. Spotřebitel se může s návrhem na mimosoudní řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (coi.gov.cz/informace-o-adr). Je to bezplatné. Lepší však je napsat nejprve nám.

18. Změny podmínek

Tyto podmínky můžeme měnit. Podstatnou změnu oznamujeme e-mailem nejméně 30 dní před tím, než začne platit, pokud zákon nebo bezpečnostní hrozba nevyžadují zavést ji dříve. Pokud ji nepřijímáte, můžete do té doby od smlouvy odstoupit; platbu za nevyužitou dobu vrátíme. Pokud jste neodstoupili do doby, kdy změna nabude účinnosti, platí i pro vás.

19. Kontakty

info@relcom.com — Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika. Stížnosti na obsah webů zákazníků: abuse@relcom.com.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte a odešlete na info@relcom.com, pouze pokud chcete od smlouvy odstoupit.

> Adresát: Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Česká republika, info@relcom.com.
>
> Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytnutí služby: (název produktu a plánu).
>
> Datum objednávky: …
>
> Jméno a příjmení: …
>
> E-mailová adresa účtu: …
>
> Datum: …