

Všeobecné obchodní podmínky

SmartSchránky | fyzické a virtuální schránky | Verze 1.0 | Účinnost od 9. 10. 2026

Smart Schranky s.r.o., IČO 24996998, Příční 29, 430 01 Chomutov; obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 55835; info@smartschranky.cz, +420 771 267 696, <https://smartschranky.cz>.

I. Předmět a definice

Tyto VOP upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem Smart Schranky s.r.o. („poskytovatel“) a zákazníkem, který využívá bezplatnou online službu nebo objednává fyzické SmartSchránky. Individuální smlouva má přednost před VOP v rozsahu výslovné odchylky.

Zákazníkem je SVJ, bytové družstvo, vlastník domu, správce objektu nebo jiný oprávněný subjekt. Uživatelem je osoba jednající za zákazníka. Obyvatelem je osoba evidovaná v kontaktech. Virtuální schránkou je evidenční záznam bytu bez fyzického zařízení.

Služba slouží zejména pro správu domů a organizační komunikaci. Nenahrazuje zákonem stanovené způsoby doručování ani tísňové komunikační kanály.

II. Rozsah služby

Online služba umožňuje evidenci domů, bytů, jmen, telefonních čísel a e-mailů, vytváření konceptů, hromadné SMS a e-mailové rozesílky, výběr příjemců a přehled historie. Konkrétní rozsah funkcí závisí na aktuální verzi služby.

Online službu lze používat bez fyzických SmartSchránek. Funkce spojené s otevíráním, detekcí pošty nebo řídicími jednotkami jsou dostupné pouze u technicky vybavených objektů.

Dodávka, montáž, vlastnictví, cena, servis, záruka a technické parametry fyzických SmartSchránek se sjednávají v individuální nabídce nebo smlouvě.

III. Registrace a vznik smlouvy

Smlouva k bezplatné online službě vzniká dokončením registrace a přijetím těchto VOP. Registrující osoba musí uvést pravdivé údaje a být oprávněna zastupovat zákazníka nebo spravovat daný objekt.

SMS ověření prokazuje kontrolu nad telefonním číslem, nikoliv oprávnění zastupovat SVJ či družstvo. Poskytovatel může při důvodných pochybnostech vyžádat doložení oprávnění a do vyjasnění omezit správu objektu.

Zákazník odpovídá za aktuálnost údajů a změny oprávněných osob. Před dokončením registrace musí mít možnost seznámit se s aktuálním zněním VOP a přijmout je. Poskytovatel uchovává doklad o přijetí podmínek v rozsahu, který umožňuje doložit příslušnou verzi a okamžik přijetí.

IV. Uživatelský účet a zabezpečení

Uživatel je povinen chránit své heslo, nesdělovat přihlašovací údaje neoprávněným osobám a bezodkladně oznámit podezření na zneužití účtu.

Zákazník smí spravovat pouze přidělené objekty a nesmí obcházet zabezpečení, získávat cizí data, rozesílat automatizovaný spam nebo nepřiměřeně zatěžovat službu.

Poskytovatel může při důvodném podezření na zneužití přístup dočasně omezit; je-li to možné, sdělí důvod a umožní nápravu.

V. Bezplatnost a limity

Základní online evidence a hromadná komunikace SMS a e-mailem jsou poskytovány zdarma v aktuálně nabízeném rozsahu. Bezplatnost neznamena neomezené množství zpráv nebo záruku trvalého zachování všech funkcí.

Poskytovatel může stanovit obecné i individuální limity zpráv, příjemců, četnosti rozesílání, délky SMS a provozního zatížení, zejména k ochraně před zneužitím a nepřiměřenými náklady.

Případná budoucí placená služba vyžaduje předchozí nabídku a odpovídající smluvní přijetí. Bez takového přijetí zákazníkovi nevznikne automaticky povinnost platit.

VI. PRAVIDLA ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE A ZÁKAZ ZNEUŽITÍ SLUŽBY

VI.1. Účel služby Služba elektronické komunikace SmartSchránky je určena výhradně k předávání provozních, organizačních, technických a dalších informací bezprostředně souvisejících se správou, údržbou, provozem a užíváním bytových domů a nemovitostí spravovaných zákazníkem.

VI.2. Povolené využití Prostřednictvím služby lze zejména zasílat pozvánky na schůze SVJ nebo bytových družstev, upozornění na plánované opravy, odstávky energií, revize, havárie, údržbu, úklid společných prostor a další sdělení přímo související se správou příslušné nemovitosti.

VI.3. Zákaz obchodních sdělení Zákazník není oprávněn využívat službu k zasílání reklamních, marketingových, propagačních, náborových nebo jiných obchodních sdělení, a to ani v případě, že disponuje souhlasem jejich příjemců. Zakázáno je zejména propagovat výrobky, služby, obchodní nabídky, slevové akce nebo jiné komerční aktivity zákazníka či třetích osob, pokud taková sdělení neslouží přímo povolenému účelu služby podle článku VI.1.

VI.4. Další zakázané jednání Zákazník nesmí prostřednictvím služby rozesílat nevyžádané zprávy, podvodná sdělení, obtěžující obsah, zprávy vydávající se za jinou osobu nebo organizaci ani obsah porušující právní předpisy nebo práva třetích osob. Zákazník nesmí službu využívat pro hromadné rozesílání zpráv osobám, které nemají odpovídající vztah ke spravovanému domu nebo nemovitosti.

VI.5. Odpovědnost zákazníka Zákazník odpovídá za obsah jím vytvářených zpráv, správnost zadaných kontaktů a existenci odpovídajícího právního důvodu pro jejich použití. Zákazník je povinen dodržovat zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zákon č. 480/2004 Sb. a další příslušné právní předpisy. Tím není dotčena vlastní zákonná odpovědnost poskytovatele.

VI.6. Ochranná opatření Poskytovatel je oprávněn při důvodném podezření na porušení těchto podmínek přiměřeně omezit nebo dočasně pozastavit rozesílání SMS a e-mailů, zejména pokud je to nezbytné k zabránění pokračujícího zneužívání služby, ochraně příjemců nebo zajištění bezpečnosti systému. Pokud to povaha a závažnost porušení umožňuje, poskytovatel zákazníka nejprve upozorní a poskytne mu přiměřenou možnost nápravy.

VI.7. Závažné porušení podmínek Za závažné porušení podmínek se považuje zejména úmyslné hromadné rozesílání reklamních nebo podvodných zpráv, opakované porušování zákazu obchodních sdělení, neoprávněné využívání cizích kontaktních údajů nebo obcházení nastavených provozních limitů. V takovém případě je poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění pozastavit rozesílání a při splnění podmínek pro ukončení smluvního vztahu ukončit poskytování služby.

VI.8. Náhrada škody Zákazník odpovídá poskytovateli za škodu způsobenou porušením svých smluvních nebo zákonných povinností v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Poskytovatel může požadovat náhradu prokazatelně vzniklé škody, včetně účelně vynaložených nákladů na odstranění následků protiprávního jednání, jsou-li splněny zákonné předpoklady takového nároku.

VI.9. Součinnost při řešení incidentů Zákazník je povinen poskytnout přiměřenou součinnost při prověřování důvodného podezření na zneužití služby. Poskytovatel může v rozsahu dovoleném právními předpisy uchovávat nezbytné provozní a bezpečnostní záznamy pro řešení incidentů, ochranu svých práv a plnění zákonných povinností.

VI.10. Trvání ostatních služeb Pozastavení hromadného rozesílání zpráv nemusí automaticky znamenat ukončení přístupu k evidenci bytů a kontaktů nebo k funkcím fyzických SmartSchránek, pokud jejich další provoz nepředstavuje bezpečnostní či právní riziko.

VII. Fronty a doručování

Zařazení zprávy do fronty není potvrzením doručení. Stav „odesláno“ obvykle znamená předání SMS bráně nebo e-mailové službě, nikoli záruku převzetí nebo přečtení příjemcem.

Zprávy mohou být zpracovány se zpožděním, odloženy nebo zrušeny z důvodu nočního klidu, bezpečnostních limitů, duplicit, výpadku brány či neplatného kontaktu. Délka SMS může být technicky omezena a zpráva může obsahovat automatický identifikační dovětek.

Služba není náhradou právně předepsaného doručování ani systémem garantovaného varování při mimořádných událostech.

VIII. Fyzické SmartSchránky

Podmínky dodání a instalace, předání, přístup k technologiím, elektrické napájení, konektivita a servis se určují individuální smlouvou.

Elektronické upozornění na událost schránky je informativní; samo neprokazuje správné doručení konkrétní zásilky ani její převzetí.

Práva z vadného plnění, záruka a případné servisní závazky se řídí individuální smlouvou a použitelným právem; zákonná práva nejsou těmito VOP dotčena.

VIII.1. Mechanické poštovní schránky jsou majetkem vlastníka domu; pronajímaná elektronika, řídicí jednotky a související technologie zůstávají ve vlastnictví poskytovatele.

VIII.2. Pronájem technologie se sjednává zpravidla na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 12 měsíců. Standardní výpovědní doba činí tři měsíce, není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak; běžná výpověď nesmí ukončit smlouvu před uplynutím sjednané minimální doby. Zákonná práva na dřívější ukončení tím nejsou dotčena.

VIII.3. Technické poruchy vzniklé běžným provozem, vadou nebo obvyklým opotřebením odstraňuje poskytovatel na vlastní náklady. Zákazník odpovídá za prokazatelné poškození v rozsahu stanoveném právními předpisy a smlouvou.

VIII.4. Závady se hlásí na info@smartschranky.cz. Poskytovatel zajistí přiměřenou diagnostiku a servis; konkrétní lhůta opravy platí pouze tehdy, byla-li sjednána. Zákonná práva z vadného plnění zůstávají nedotčena.

VIII.5. Při prodlení s úhradou nájemného delším než 30 dnů po splatnosti může poskytovatel po předchozím upozornění dočasně pozastavit elektronické funkce až do úhrady. Mechanický přístup obyvatel k poště zůstane zachován. Po zaplacení budou elektronické funkce obnoveny bez zbytečného odkladu.

VIII.6. Po skončení pronájmu poskytovatel bezplatně demontuje svoji technologii; zákazník umožní přístup. Mechanické schránky zůstávají domu a jejich běžná použitelnost musí být zachována. Poskytovatel odstraní škody, za které při demontáži odpovídá.

IX. Dostupnost a změny služby

Poskytovatel usiluje o stabilní provoz, avšak bez individuálního ujednání negarantuje konkrétní procento dostupnosti (SLA). Mohou nastat odstávky, údržba, výpadky konektivity nebo zásahy při bezpečnostním incidentu.

Podstatné změny služby a smluvních podmínek oznámí poskytovatel přiměřeně předem, zpravidla na kontaktní e-mail zákazníka. Změny vyžadující nový smluvní souhlas nelze zavést pouhým oznámením.

Zákazník může při nesouhlasu se změnami bezplatnou službu okamžitě ukončit.

X. Osobní údaje

Poskytovatel je samostatným správcem údajů o registrovaných uživateli, smluvní komunikaci a bezpečnosti vlastního systému v rozsahu vymezeném Zásadami ochrany osobních údajů.

U údajů obyvatel zpracovávaných pro zákazníka vystupuje zákazník zpravidla jako správce a poskytovatel jako zpracovatel. Práva a povinnosti stran stanoví samostatná Smlouva o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR, která má v této oblasti přednost před VOP.

Zálohy databáze slouží k obnově po havárii. Poskytovatel stanovuje dobu jejich uchovávání nejvýše 30 dnů a běžných bezpečnostních logů zpravidla 90 dnů; záznamy o bezpečnostních incidentech lze uchovávat déle, je-li to nezbytné a právně odůvodněné. Podrobnosti stanoví zásady ochrany osobních údajů a zpracovatelská smlouva.

XI. Pozastavení a ukončení

Zákazník může bezplatnou online službu ukončit kdykoliv, s okamžitou účinností, bez výpovědní lhůty a bez poplatku, ověřenou žádostí zaslanou na info@smartschranky.cz.

Pouhé přestání používat účet samo o sobě neznamena formální zrušení účtu ani automatický výmaz osobních údajů.

Poskytovatel může bez předchozího upozornění okamžitě omezit nebo pozastavit bezplatnou službu při porušování podmínek, důvodném podezření na zneužití, technické závadě, bezpečnostním riziku, výpadku infrastruktury nebo nezbytné údržbě. Při závažném nebo opakovaném porušení může smluvní vztah ukončit v souladu s právními předpisy. Plánované ukončení bezplatné služby z provozních, technických či ekonomických důvodů oznámí zákazníkovi v přiměřeném předstihu, dovolují-li to okolnosti.

Zrušení účtu lze požadovat na info@smartschranky.cz; poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost a oprávnění žadatele. Na ověřenou žádost umožní přiměřený export údajů. Po skončení služby údaje vrátí nebo vymaže podle zpracovatelské smlouvy, pokynů správce a zákonných povinností; v zálohách zaniknou podle příslušného cyklu uchovávání.

XI.1. Neaktivní virtuální účet může poskytovatel po nejméně 12 měsících nevyužívání zrušit, pokud to neohrozí aktivní provoz fyzických SmartSchránek nebo oprávnění dalších správců. Před plánovaným zrušením upozorní zákazníka přiměřeně předem, zpravidla nejméně 30 dní.

XI.2. Za využívání služby se považuje nejen přihlášení, ale také skutečné používání relevantních funkcí. Neaktivita jediného správce není sama o sobě důvodem k výmazu sdíleného domu.

XII. Odpovědnost a náprava

Každá strana odpovídá za porušení svých povinností podle smlouvy a právních předpisů. Poskytovatel neodpovídá za chyby kontaktů zadaných zákazníkem ani za poruchy sítí třetích stran, pokud za ně podle práva neodpovídá.

Žádné ustanovení nevylučuje ani neomezuje odpovědnost, kterou nelze podle kogentních předpisů vyloučit, zejména při úmyslném nebo hrubě nedbalém jednání.

Zákazník může závadu nebo stížnost oznámit na info@smartschranky.cz. Poskytovatel ji přezkoumá a sdělí výsledek v přiměřené době; zákonná práva z vadného plnění nejsou dotčena.

XIII. Spotřebitelé a řešení sporů

Služba je primárně určena pro profesionální správu bytových domů. Pokud zákazník uzavírá smlouvu jako spotřebitel, použijí se příslušná kogentní ustanovení na ochranu spotřebitele včetně případných informačních povinností a práva na odstoupení.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů lze za zákonných podmínek zahájit u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Pro právní vztahy se použije právo České republiky, aniž jsou dotčena nepominutelná práva spotřebitele.

XIV. Závěrečná ustanovení

VOP se uplatní od data účinnosti zveřejněného poskytovatelem. Aktuální verze musí být dostupná na webu a zákazníkovi umožněna její archivace.

Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá sama o sobě vliv na platnost ostatních ustanovení. V případě rozporu s kogentním právem má přednost právní předpis.

Navazující dokumenty: Podmínky komunikace zdarma, Podmínky fyzických SmartSchránek, Zásady ochrany osobních údajů, Zpracovatelská smlouva a Pravidla elektronických zpráv.