

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**  
pro bezplatné poskytování služby Naxter Cloud

<b>Provozovatel</b>	NAXTER DEV s.r.o. IČ: 23025077, DIČ: CZ23025077 Na Folimance 2155/15, 120 00 Praha 2
<b>Kontakt</b>	cloud@naxter.cz
<b>Verze dokumentu</b>	07.05.2026

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují používání služby Naxter Cloud, zejména registraci a správu uživatelského účtu, evidenci zařízení, pojmenování zařízení, rozdělení zařízení do kategorií, sdílení přístupu k zařízením, zobrazení live stavů zařízení a související administraci.

Služba je poskytována bezplatně. Provozovatel neposkytuje placené tarify, neúčtuje cenu za běžné používání služby a v aplikaci neukládá platební ani fakturační údaje uživatelů. Bezplatné poskytování však znamená, že služba je poskytována bez smluvně garantované dostupnosti, bez servisní úrovně SLA, bez garance nepřetržitého provozu a bez záruky za bezchybnost v rozsahu dovoleném právními předpisy.

Tyto podmínky jsou sepsány s ohledem na občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, zákon o některých službách informační společnosti, zákon o elektronických komunikacích, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o digitálních službách, předpisy na ochranu osobních údajů a další použitelné české a evropské právní předpisy. Pokud se na konkrétní vztah použijí kogentní ustanovení právních předpisů, mají přednost před těmito podmínkami.

## 1. Provozovatel a kontaktní údaje

Provozovatelem služby Naxter Cloud je společnost NAXTER DEV s.r.o., IČ: 23025077, DIČ: CZ23025077, se sídlem Na Folimance 2155/15, 120 00 Praha 2, Česká republika.

Pro smluvní komunikaci, podporu, hlášení závad, bezpečnostní upozornění, žádosti o zrušení účtu, stížnosti a další komunikaci lze provozovatele kontaktovat na e-mailové adrese cloud@naxter.cz.

Provozovatel může v uživatelském rozhraní nebo na webu zveřejnit také další kontaktní kanály. Pokud není výslovně uvedeno jinak, základním kontaktem pro účely těchto podmínek je e-mail cloud@naxter.cz.

## 2. Vymezení pojmů

Pro účely těchto podmínek mají níže uvedené pojmy tento význam:

- „služba“ znamená webovou cloudovou aplikaci Naxter Cloud a související rozhraní, administraci, API, technickou infrastrukturu a navazující funkce provozované nebo zpřístupňované provozovatelem;

- „provozovatel“ znamená společnost NAXTER DEV s.r.o.;
- „uživatel“ znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která používá službu, registruje účet, spravuje zařízení, získá sdílený přístup k zařízení nebo jinak využívá funkce služby;
- „účet“ znamená uživatelský účet vytvořený ve službě, včetně přihlašovacích údajů, role, nastavení, evidovaných souhlasů a navazujících dat;
- „zařízení“ znamená zařízení, modul, jednotku nebo jiný technický prvek, který uživatel přidá do služby nebo jehož data jsou ve službě zobrazována;
- „live data“ znamenají provozní nebo stavové údaje zařízení zobrazované ve službě, například online/offline stav, teplotu, napětí, IPv4 adresu, uptime, stav spínačů nebo jiné hodnoty podle typu zařízení;
- „podmínky“ znamenají tyto všeobecné obchodní podmínky v aktuální verzi.

### 3. Charakter a rozsah služby

Naxter Cloud je cloudová aplikace určená pro správu uživatelského účtu, evidenci zařízení, pojmenování zařízení, kategorizaci zařízení, sdílení přístupu k zařízení, zobrazení live stavu zařízení a související administrativní a technické funkce.

Služba může komunikovat s navazující technickou infrastrukturou, například s Go/MQTT službou, API rozhraním, serverem, databází, e-mailovým odesláním, bezpečnostními prvky, reCAPTCHA nebo zařízeními připojenými k internetu. Rozsah funkcí se může lišit podle typu zařízení, firmware, dostupných senzorů, síťového připojení, konfigurace a aktuální verze služby.

Služba je poskytována jako obecný nástroj pro běžnou správu zařízení a souvisejících dat. Není určena jako bezpečnostní, požární, zdravotnický, poplachový, průmyslově kritický, životně důležitý ani jiný kritický systém.

Služba sama o sobě není určena jako veřejně dostupná služba elektronických komunikací, náhrada internetového připojení, systém tísňové komunikace, certifikované měřidlo, poplachové zařízení ani garantovaný systém vzdáleného ovládání. Pokud by některá budoucí funkce měla zvláštní právní režim, provozovatel podmínky před jejím zavedením upraví.

### 4. Bezplatnost služby

Služba je poskytována bezplatně. Provozovatel za běžné používání služby neúčtuje cenu, nevystavuje faktury za běžné používání a v aplikaci neukládá platební ani fakturační údaje uživatele.

Uživatel nehradí provozovateli cenu za zřízení účtu, běžné přihlášení, správu zařízení a používání funkcí, které jsou ve službě zpřístupněny jako bezplatné. Uživatel si však sám hradí své internetové připojení, zařízení, elektřinu, hardware, software, firmware, případné mobilní tarify, servis zařízení a další náklady na své straně.

Bezplatné poskytování neznamená, že služba bude dostupná bez omezení, bez výpadků nebo s garantovanou úrovní dostupnosti. Provozovatel může službu průběžně rozvíjet, omezovat, měnit nebo ukončit v souladu s těmito podmínkami.

Pokud by se v budoucnu zavedly placené funkce, placené tarify nebo jiné úplatné plnění, musí být před jejich použitím zveřejněny nové nebo doplněné podmínky, cena, platební pravidla, fakturační pravidla, pravidla pro reklamace placeného plnění a případné další povinné informace. Placená funkce nesmí být uživateli účtována bez jeho předchozího výslovného souhlasu.

Osobní údaje, které uživatel poskytuje při registraci nebo používání služby, provozovatel zpracovává pouze pro účely uvedené v zásadách ochrany osobních údajů, zejména pro poskytnutí služby, zabezpečení, komunikaci, plnění právních povinností a ochranu právních nároků. Osobní údaje nejsou poskytovány jako samostatné platební protiplnění za službu.

## 5. Uzavření smlouvy, registrace a účet

Smlouva o používání služby vzniká registrací účtu a potvrzením aktuálně povinných dokumentů, zejména těchto obchodních podmínek, případně používáním služby v rozsahu, v jakém je služba zpřístupněna bez samostatné registrace.

Registrace není nároková. Provozovatel může odmítnout registraci, zablokovat účet nebo omezit přístup, pokud je to nutné z bezpečnostních důvodů, při podezření na zneužití, při porušení těchto podmínek, při neoprávněném přístupu nebo pokud by poskytování služby konkrétnímu uživateli bylo v rozporu s právními předpisy nebo oprávněnými zájmy provozovatele či jiných osob.

Uživatel je povinen uvést pravdivý a funkční e-mail a udržovat přístup ke své e-mailové schránce. E-mail slouží k ověření účtu, obnově hesla, bezpečnostním upozorněním, potvrzování dokumentů a důležitým informacím o službě. Telefon je volitelný údaj, pokud jej služba umožňuje vyplnit.

Uživatel odpovídá za správnost údajů, které do služby vloží. Pokud se údaje změní, je uživatel povinen je přiměřeně aktualizovat, zejména pokud jsou potřebné pro bezpečnost účtu nebo komunikaci s provozovatelem.

Účet je určen pro konkrétního uživatele. Uživatel nesmí sdílet přihlašovací údaje s dalšími osobami ani umožnit použití účtu osobám, které nejsou oprávněné službu používat. Pokud má uživatel podezření na zneužití účtu, musí neprodleně kontaktovat provozovatele.

## 6. Technické požadavky a zařízení uživatele

Pro používání služby je nutné funkční zařízení uživatele, aktuální webový prohlížeč, připojení k internetu a technické prostředí umožňující provoz webové aplikace. Některé funkce mohou vyžadovat konkrétní firmware, síťovou konfiguraci, dostupnost MQTT nebo jiné navazující technické prvky.

Uživatel odpovídá za své zařízení, firmware, síťové připojení, nastavení routeru, zabezpečení lokální sítě, napájení zařízení, fyzickou instalaci zařízení a další části svého digitálního prostředí. Provozovatel neodpovídá za chyby, zpoždění nebo výpadky způsobené prostředím uživatele, nekompatibilním zařízením, chybou firmware, nedostupným internetem, blokadí portů, špatným signálem, chybnou montáží nebo neoprávněným zásahem do zařízení.

Uživatel odpovídá za to, že má právo ovládat zařízení, která do služby přidá, a že jejich používání neporušuje práva jiných osob, právní předpisy, domovní pravidla, smlouvy s dodavateli energií nebo jiné povinnosti vztahující se k danému zařízení.

## 7. Zakázané kritické použití

**Důležité:** Služba není určena pro žádné použití, u kterého by výpadek, zpoždění, chybné zobrazení hodnoty, nesprávný příkaz nebo nedostupnost služby mohla způsobit újmu na zdraví, škodu na majetku, ohrožení osob, ekologickou újmu, požár, narušení bezpečnosti nebo jinou závažnou škodu.

Uživatel nesmí službu používat zejména jako jediný prostředek pro:

- dohled nad zdravím, životem nebo bezpečností osob;

- požární, poplachové, tísňové nebo zabezpečovací účely;
- ovládání zařízení, jejichž chyba může způsobit požár, vytopení, výbuch, úraz elektrickým proudem, škodu na majetku nebo ohrožení osob;
- průmyslové nebo výrobní procesy, u kterých je vyžadována garantovaná dostupnost nebo certifikované řízení;
- měření, které má sloužit jako závazný, úřední, účetní, zdravotnický, právní nebo technicky garantovaný údaj.

Pro kritické situace musí mít uživatel vlastní nezávislý způsob kontroly, dohledu, ovládání nebo vypnutí zařízení. Uživatel bere na vědomí, že live data mají informativní charakter a nemohou nahrazovat fyzickou kontrolu zařízení ani odborný dohled.

## 8. Live data, hodnoty zařízení a ovládání

Zařízení může do služby posílat provozní údaje, například online/offline stav, teplotu, napětí, IPv4 adresu, uptime, stav spínačů nebo jiné hodnoty podle své technické výbavy. Dostupnost konkrétních hodnot závisí na typu zařízení, firmware, senzorech, připojení, konfiguraci a aktuálním stavu infrastruktury.

Live hodnoty mají informativní charakter. Mohou být opožděné, neúplné, nepřesné nebo dočasně nedostupné z důvodu výpadku zařízení, internetu, serveru, databáze, MQTT/Go služby, API, údržby, bezpečnostního opatření, chyby třetí strany nebo vyšší moci.

Pokud zařízení určitou hodnotu neměří, neposílá nebo je hodnota mimo očekávaný rozsah, služba ji nemusí zobrazovat nebo ji může zobrazit jako nedostupnou. Provozovatel neodpovídá za rozhodnutí uživatele učiněná pouze na základě live hodnot, pokud si uživatel tyto hodnoty nezávisle neověří způsobem přiměřeným významu dané situace.

Ovládání zařízení přes cloud nemusí být dostupné nepřetržitě. Uživatel musí počítat s tím, že příkaz nemusí být doručen, může být zpožděn, nemusí být proveden zařízením nebo nemusí být potvrzen zpět do služby.

## 9. Dostupnost, údržba a změny služby

Provozovatel se snaží službu udržovat dostupnou, bezpečnou a funkční, ale u bezplatné služby neposkytuje smluvní garanci nepřetržité dostupnosti, konkrétní reakční doby, odstranění závady v určité lhůtě, zachování konkrétní funkce ani zpětné kompatibility se všemi zařízeními.

Služba může být dočasně nebo trvale nedostupná zejména z důvodu plánované nebo neplánované údržby, nasazení nové verze, bezpečnostního opatření, výpadku infrastruktury, výpadku internetu, výpadku dodavatele, chyby software, chyby hardware, kybernetického útoku, vyšší moci nebo zásahu třetí osoby.

Provozovatel může měnit funkce služby, uživatelské rozhraní, podporované typy zařízení, technické požadavky, bezpečnostní mechanismy, způsob přihlášení, dokumenty vyžadované při registraci a rozsah poskytované podpory.

Pokud změna podstatně ovlivní práva nebo povinnosti uživatele, provozovatel o ní informuje přiměřeným způsobem, například v aplikaci, e-mailem, zveřejněním nové verze podmínek nebo vyžádáním nového potvrzení dokumentu.

## 10. Podpora a hlášení závad

Podpora je poskytována bezplatně podle možností provozovatele. Provozovatel negarantuje reakční dobu, dostupnost podpory, konkrétní způsob vyřešení požadavku ani odstranění chyby v konkrétní lhůtě, pokud není v individuální písemné dohodě sjednáno jinak.

Uživatel může hlásit chyby, bezpečnostní problémy, dotazy nebo stížnosti na e-mail [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz).

Při hlášení závady by měl uživatel uvést e-mail účtu, stručný popis problému, čas výskytu, dotčené zařízení, použitý prohlížeč, případně screenshot nebo chybovou hlášku. Uživatel nesmí do hlášení uvádět hesla, tokeny, API klíče, TOTP secrety, session hodnoty ani jiné citlivé přístupové údaje.

Provozovatel může požadovat přiměřenou součinnost uživatele, například ověření stavu zařízení, kontrolu internetového připojení, zaslání logů bez citlivých údajů, aktualizaci firmware nebo popis kroků, které vedly k problému.

## 11. Pravidla používání služby

Uživatel se zavazuje používat službu pouze zákonným způsobem, v souladu s jejím účelem, těmito podmínkami, pokyny v aplikaci, právními předpisy a právy třetích osob. Uživatel zejména nesmí:

- pokoušet se obejít přihlášení, role, oprávnění, limity, bezpečnostní opatření nebo technická omezení služby;
- zasahovat do účtů, zařízení, dat nebo komunikace jiných uživatelů;
- nadměrně zatěžovat službu, API, Go/MQTT službu, databázi, server, e-mailové odesílání nebo navazující infrastrukturu;
- nahrávat škodlivý kód, malware, nelegální obsah, nevyžádaná sdělení nebo obsah porušující práva třetích osob;
- používat službu k obtěžování, spamu, útokům, obcházení zabezpečení, neoprávněnému sledování osob nebo neoprávněnému ovládání zařízení;
- vydávat se za jinou osobu nebo uvádět nepravdivé údaje způsobem, který může poškodit provozovatele, jiné uživatele nebo třetí osoby;
- automatizovaně vytvářet účty, skenovat službu, testovat zranitelnosti mimo předem dohodnutý rozsah nebo provádět penetrační testy bez předchozího souhlasu provozovatele;
- používat službu způsobem, který může vést k porušení právních předpisů, práv třetích osob, veřejného pořádku nebo dobrých mravů.

Porušení těchto pravidel může vést k omezení funkce, zablokování účtu, odstranění obsahu, zrušení účtu, oznámení dotčeným osobám nebo orgánům veřejné moci, případně k uplatnění nároků provozovatele.

## 12. Uživatelský obsah a práva třetích osob

Uživatel může ve službě vytvářet názvy zařízení, kategorie, poznámky, nastavení, sdílení nebo jiný obsah podle aktuálních funkcí. Uživatel odpovídá za to, že jeho obsah je zákonný, pravdivý v potřebném rozsahu, bezpečný a neporušuje práva třetích osob.

Uživatel nesmí do služby vkládat obsah, ke kterému nemá potřebná práva, obsah porušující osobnostní práva, autorská práva, práva k ochranným známkám, obchodní tajemství, důvěrnost komunikace, ochranu osobních údajů nebo jiné právní povinnosti.

Provozovatel získává k uživatelskému obsahu pouze taková oprávnění, která jsou nutná pro provoz služby, uložení, zálohování, zobrazení uživateli, sdílení podle nastavení uživatele, technickou údržbu, zabezpečení a ochranu právních nároků. Tato oprávnění jsou nevýhradní, bezúplatná, územně neomezená a trvají po dobu, po kterou je obsah ve službě nezbytně zpracováván.

Provozovatel je oprávněn odstranit, zneprístupnit nebo omezit obsah, který je zjevně protiprávní, bezpečnostně rizikový, technicky škodlivý, v rozporu s těmito podmínkami nebo ohrožuje provoz služby. Pokud se na službu v konkrétním případě použijí povinnosti podle nařízení o digitálních službách, postupuje provozovatel v souladu s nimi a umožní přiměřenou komunikaci na e-mailu cloud@naxter.cz.

### **13. Licence ke službě a duševní vlastnictví**

Služba, její software, zdrojový kód, design, struktura, databázové schéma, rozhraní, dokumentace, grafické prvky, ochranná označení, texty provozovatele a další prvky jsou chráněny právními předpisy, zejména autorským právem, právem k databázím, právem proti nekalé soutěži a dalšími právy duševního vlastnictví.

Provozovatel poskytuje uživateli omezené, nevýhradní, nepřevoditelné a bezplatné oprávnění používat službu pouze způsobem, který odpovídá jejímu účelu a těmito podmínkám. Uživatel nezískává žádné vlastnické právo ke službě, software, zdrojovému kódu, databázi ani technické infrastruktuře.

Uživatel nesmí službu kopírovat, upravovat, prodávat, pronajímat, poskytovat třetím osobám jako vlastní službu, odstraňovat označení provozovatele, provádět reverzní inženýrství v rozsahu zakázaném právními předpisy nebo vytvářet odvozené služby porušující práva provozovatele.

Otevřený software třetích stran, knihovny, frameworky nebo komponenty se řídí vlastními licenčními podmínkami. Tím nejsou dotčena práva provozovatele ke službě jako celku ani práva třetích osob k jejich komponentám.

### **14. Data, zálohy a export**

Služba není poskytována jako garantovaná zálohovací služba, datový archiv ani úložiště s garantovanou dostupností a integritou dat. Provozovatel se může snažit provádět zálohy podle svých technických a organizačních opatření, ale u bezplatné služby negarantuje obnovu konkrétních dat, obnovu do určitého času ani úplnost historických dat.

Uživatel je povinen uchovávat vlastní kopie údajů, dokumentace, nastavení, konfigurace zařízení nebo jiných informací, které jsou pro něj důležité. Uživatel nesmí spoléhat na službu jako na jediný zdroj dat potřebných pro provoz zařízení, právní účely, účetnictví, bezpečnostní dohled nebo kritická rozhodnutí.

Pokud služba umožňuje export dat, je uživatel odpovědný za jeho provedení před zrušením účtu, odstraněním zařízení nebo ukončením používání služby. Pokud export v konkrétní verzi služby dostupný není, může uživatel požádat provozovatele o přiměřenou součinnost, zejména v rozsahu práv podle předpisů na ochranu osobních údajů.

Po ukončení účtu nebo odstranění zařízení mohou být data smazána, anonymizována nebo uchována pouze v rozsahu nezbytném pro právní povinnosti, bezpečnost, incidenty, ochranu právních nároků nebo technickou retenci podle zásad ochrany osobních údajů a retenčních pravidel provozovatele.

## 15. Bezpečnost účtu

Uživatel odpovídá za ochranu svého hesla, e-mailové schránky, zařízení používaného k přihlášení, případného dvoufázového ověření a všech akcí provedených ze svého účtu. Uživatel je povinen používat silné heslo, chránit přístup k e-mailu a nepředávat přihlašovací údaje dalším osobám.

Pokud služba umožňuje dvoufázové ověření, provozovatel doporučuje jeho zapnutí zejména u účtů, které spravují důležitá zařízení nebo mají administrátorská oprávnění. Ztráta přístupu k ověřovací aplikaci může vést k dočasnému omezení přístupu, dokud není identita uživatele přiměřeně ověřena.

Provozovatel může vynutit reset hesla, ukončit aktivní relace, dočasně zablokovat účet, vyžadovat nové ověření nebo omezit přístup, pokud má důvodné podezření na kompromitaci účtu, zneužití služby, únik přístupových údajů nebo jiný bezpečnostní incident.

Uživatel je povinen neprodleně informovat provozovatele na [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz), pokud zjistí nebo má podezření, že jeho účet, heslo, e-mail, zařízení nebo přístupové údaje byly zneužity.

## 16. Ochrana osobních údajů a cookies

Zpracování osobních údajů je popsáno v samostatných zásadách ochrany osobních údajů. Cookies a obdobné technologie jsou popsány v samostatných zásadách cookies.

Služba aktuálně používá pouze nezbytné cookies potřebné pro přihlášení, bezpečnost, relaci, jazyk, zapamatování přihlášení a uložení informace o cookies. Google Analytics ani marketingové cookies se ve veřejné části služby podle aktuálních podkladů nepoužívají.

Při registraci a při změně povinných dokumentů může aplikace ukládat záznam o tom, s jakou verzí dokumentu uživatel souhlasil a kdy. Tento záznam slouží k prokázání smluvního vztahu, bezpečnosti a ochraně práv provozovatele i uživatele.

Některé formuláře mohou být chráněny službou Google reCAPTCHA nebo obdobným bezpečnostním nástrojem proti spamu, automatizovaným útokům a zneužití. Použití těchto nástrojů je popsáno v zásadách ochrany osobních údajů a zásadách cookies podle skutečné produkční konfigurace.

## 17. Ukončení používání služby

Uživatel může bezplatnou službu kdykoliv přestat používat. Pokud chce účet zrušit, může využít dostupnou funkci v aplikaci nebo kontaktovat provozovatele na [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz).

Provozovatel může účet zrušit, deaktivovat, zablokovat nebo přesunout do koše zejména tehdy, pokud uživatel poruší tyto podmínky, službu zneužije, ohrožuje bezpečnost, dlouhodobě účet nepoužívá, neoprávněně zasahuje do zařízení nebo dat jiných osob, porušuje právní předpisy nebo pokud provozovatel službu ukončí či podstatně omezí.

Pokud má účet při rušení navázaná zařízení, sdílení, bezpečnostní události nebo jiné vazby, může být z bezpečnostních nebo technických důvodů nejprve deaktivován místo okamžitého úplného smazání. Deaktivovaný účet se nemůže přihlásit ani ovládat zařízení, pokud provozovatel nerozhodne jinak z důvodu vyřízení požadavku nebo právní povinnosti.

Provozovatel může bezplatnou službu jako celek ukončit, a to i bez uvedení důvodu. Pokud to bude vzhledem k okolnostem možné, informuje uživatele přiměřeně předem. Předchozí oznámení se nevyžaduje zejména při bezpečnostním incidentu, nezákonném používání, zásahu orgánu veřejné moci, technické havárii, vyšší moci nebo jiném závažném důvodu.

Další nakládání s osobními údaji po ukončení účtu se řídí zásadami ochrany osobních údajů, retenční politikou a právními předpisy.

## 18. Spotřebitelé, odstoupení a reklamace

Pokud je uživatel spotřebitelem, uplatní se vůči němu tato ustanovení pouze v rozsahu, ve kterém neomezují jeho práva vyplývající z kogentních právních předpisů. Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Protože je služba poskytována bezplatně, může ji uživatel prakticky ukončit kdykoliv jednodušším způsobem: přestat ji používat a požádat o zrušení účtu. V takovém případě se nevrací žádná platba, protože za běžné používání služby nebyla účtována cena.

Pokud se na konkrétní vztah použije zákonné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku, může spotřebitel toto právo uplatnit oznámením zaslaným na [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz). Tím není dotčeno, že u bezplatné služby je pro uživatele zpravidla jednodušší službu kdykoliv přestat používat a požádat o zrušení účtu.

Uživatel může vytknout vadu služby nebo podat reklamaci na e-mail [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz). V podání by měl popsat, jaká funkce nefunguje, kdy se problém projevil, jakého účtu nebo zařízení se týká a jaký způsob řešení navrhuje. Provozovatel reklamaci nebo hlášení závady posoudí podle povahy služby, bezplatnosti, technických možností a použitelné právní úpravy.

Ujednání o bezplatnosti, dostupnosti, omezení odpovědnosti a absenci záruky se nepoužijí v rozsahu, v jakém by byla vůči spotřebiteli podle kogentních právních předpisů neúčinná nebo nepřipustná.

## 19. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Stížnosti a připomínky ke službě může uživatel zasílat na [cloud@naxter.cz](mailto:cloud@naxter.cz). Provozovatel se pokusí stížnost vyřídit bez zbytečného odkladu podle povahy věci. U bezplatné služby není garantována konkrétní reakční lhůta, pokud kogentní právní předpis nestanoví jinak.

Je-li uživatel spotřebitelem a vznikne-li mezi ním a provozovatelem spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit přímo a který spadá do působnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, může se spotřebitel obrátit na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Pro běžné služby, pokud není příslušný jiný orgán, je tímto subjektem Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz), web [coi.gov.cz/informace-o-adr/](http://coi.gov.cz/informace-o-adr/).

U bezplatné služby může být působnost mimosoudního řešení posuzována podle konkrétní povahy sporu a podle toho, zda spotřebitel poskytl finanční plnění nebo se k němu zavázal. Tím není dotčeno právo spotřebitele obrátit se na příslušný orgán, vyžádat si informace nebo uplatnit svá práva u soudu.

## 20. Odpovědnost a vyloučení záruk

**Základní pravidlo:** Služba je poskytována bezplatně, v podobě „tak, jak je“ a „jak je dostupná“, bez smluvně garantované dostupnosti, bez SLA, bez záruky za bezchybnost, přesnost live hodnot, nepřetržitý provoz, kompatibilitu se všemi zařízeními, uchování všech dat nebo vhodnost pro konkrétní účel uživatele, a to v maximálním rozsahu dovoleném právními předpisy.

V rozsahu dovoleném právními předpisy provozovatel neodpovídá za žádné škody, újmy, náklady, ztráty, ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti, ztrátu dat, výpadek provozu, ztrátu přístupu, škody na zařízení, škody způsobené chybným nastavením, škody způsobené rozhodnutím uživatele na základě live hodnot, škody způsobené výpadkem internetu nebo třetích stran ani za jiné přímé, nepřímé, následné, náhodné nebo zvláštní škody vzniklé v souvislosti s používáním nebo nemožností používat službu.

Provozovatel neodpovídá zejména za škodu nebo újmu vzniklou:

- použitím služby pro kritické, zdravotnické, požární, poplachové, bezpečnostní, průmyslově kritické nebo životně důležité účely;
- výpadkem, opožděním, chybou, neúplností nebo nepřesností live hodnot;
- tím, že příkaz k zařízení nebyl doručen, byl doručen opožděně, nebyl proveden nebo nebyl potvrzen;
- chybnou konfigurací uživatele, chybným firmware, nekompatibilním zařízením, vadným hardwarem, poruchou senzoru nebo vadnou instalací zařízení;
- výpadkem internetu, serveru, hostingu, databáze, MQTT/Go služby, API, e-mailového poskytovatele, reCAPTCHA, CDN, dodavatele elektřiny nebo jiné třetí strany;
- ztrátou, poškozením nebo neúplností dat, pokud uživatel neměl vlastní zálohu nebo nezávislý způsob ověření;
- neoprávněným přístupem způsobeným slabým heslem, sdílením přihlašovacích údajů, kompromitací e-mailu, malwarem na zařízení uživatele nebo jiným porušením povinností uživatele;
- vyšší mocí, kybernetickým útokem, zásahem orgánu veřejné moci, právním omezením, havárií infrastruktury nebo jinou okolností mimo přiměřenou kontrolu provozovatele.

Pokud i přes výše uvedené vznikne odpovědnost provozovatele, je v rozsahu dovoleném právními předpisy omezena na skutečnou, prokazatelnou, přímou a předvídatelnou škodu způsobenou porušením právní povinnosti provozovatele. Ve vztazích s podnikateli, a vůči spotřebitelům pouze v rozsahu dovoleném kogentními předpisy, se celková náhrada škody za všechny nároky vzniklé v souvislosti s bezplatnou službou omezuje na částku 1 000 Kč za jednoho uživatele a jeden kalendářní rok.

Toto ustanovení nelze vykládat tak, že by vylučovalo nebo omezovalo odpovědnost, kterou podle kogentních právních předpisů vyloučit nebo omezit nelze, zejména odpovědnost za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, odpovědnost za újmu na přirozených právech člověka nebo jinou odpovědnost, u které právní předpisy vyloučení či omezení nepřipouštějí.

## 21. Vyšší moc

Provozovatel neodpovídá za nesplnění nebo zpoždění způsobené okolností mimo jeho přiměřenou kontrolu. Za vyšší moc se považuje zejména živelní událost, požár, povodeň, epidemie, válka, občanské nepokoje, stávka, výpadek elektřiny, výpadek internetu, výpadek dodavatele, kybernetický útok, havárie infrastruktury, rozhodnutí orgánu veřejné moci, právní omezení nebo jiná nepředvídatelná a neodvratitelná okolnost.

Pokud okolnost vyšší moci trvá déle nebo znemožňuje další poskytování bezplatné služby, může provozovatel službu omezit, přerušit nebo ukončit.

## 22. Změny obchodních podmínek

Provozovatel může tyto obchodní podmínky měnit zejména při změně služby, rozšíření nebo omezení funkcí, změně právních předpisů, změně bezpečnostních požadavků, změně provozních pravidel, zavedení placených funkcí nebo z důvodu ochrany práv provozovatele, uživatelů či třetích osob.

Nová verze podmínek bude zveřejněna v aplikaci nebo na webu. Pokud je dokument označen jako povinný, aplikace může vyžadovat potvrzení nové verze před dalším používáním chráněných částí služby. Historický záznam o potvrzení dokumentu může být uchován pro prokazatelnost právního vztahu.

Pokud uživatel s novou verzí nesouhlasí, může službu přestat používat a požádat o zrušení účtu. Do potvrzení nové verze může být přístup ke službě omezen na nezbytné části, například čtení dokumentů, profil, potvrzení dokumentu nebo odhlášení.

Zavedení placených funkcí vyžaduje samostatnou informaci o ceně a souhlas uživatele s úplatným plněním. Pouhá změna těchto podmínek nezakládá povinnost uživatele platit za službu, pokud uživatel placenou funkci výslovně neobjedná.

## 23. Komunikace a doručování

Provozovatel může uživateli zasílat důležitá oznámení týkající se služby, bezpečnosti, účtu, změn podmínek, incidentů nebo právních povinností na e-mail uvedený v účtu, zobrazit je v aplikaci nebo je zveřejnit na webu.

Uživatel je povinen udržovat svůj e-mail aktuální a funkční. Oznámení zaslané na e-mail evidovaný v účtu se považuje za doručené okamžikem, kdy jej provozovatel odešle, pokud se neprokáže technická chyba na straně provozovatele.

Běžná komunikace probíhá elektronicky. Pokud právní předpis vyžaduje jinou formu nebo trvalý nosič dat, použije se postup odpovídající konkrétní povaze sdělení.

## 24. Rozhodné právo a závěrečná ustanovení

Tyto podmínky a smluvní vztah mezi provozovatelem a uživatelem se řídí právem České republiky. Pokud je uživatel spotřebitelem s bydlištěm v jiném státě, nejsou tím dotčena jeho práva vyplývající z kogentních ustanovení právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit.

Pokud se některé ustanovení těchto podmínek ukáže jako neplatné, zdánlivé nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Provozovatel nahradí takové ustanovení ustanovením, které se co nejvíce blíží původnímu účelu a je právně přípustné.

Nadpisy článků slouží pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad podmínek. V případě rozporu mezi těmito podmínkami a individuální písemnou dohodou mezi provozovatelem a uživatelem má přednost individuální dohoda v rozsahu daného rozporu.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 07.05.2026.