

# Smluvní podmínky online platformy „Můj domov“

(dále též jen „Smluvní podmínky“)

## I. Úvodní ustanovení, definice pojmů

1. Obchodní společnost **Heimstaden Czech s.r.o.**, sídlem Gregorova 2582/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 05253268, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 66812, je poskytovatelem (dále též jen „**Poskytovatel**“) online platformy **Můj domov** (dále jen „**Platforma Můj domov**“, resp. též jen „**Platforma**“).
2. **Uživatel** (dále též jen „**Uživatel**“) Platformy Můj domov je osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu v souladu s těmito Smluvními podmínkami (dále též jen „**Smlouva**“). Uživatel může být pouze osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o nájmu bytu (dále též jen „**Nájemní vztah**“), nebo osoba, která k tomu byla zmocněna osobou, která má s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o nájmu bytu ve vlastnictví Poskytovatele (dále též jen „**Byt**“).
3. **Platforma Můj domov** slouží Uživatelům k usnadnění přístupu k informacím souvisejícím s Nájemním vztahem k Bytu. Můj domov sdružuje kontaktní informace o Uživateli jako nájemníkovi a důležité informace o nájemní smlouvě a Nájemním vztahu. Uživatel může prostřednictvím Platformy Můj domov provádět změnu svých kontaktních údajů, může zažádat o přihlášení či odhlášení další osoby bydlící v Bytě, nahlásit poruchu, závadu či jiný technický požadavek. V Platformě Můj domov je také možné vidět na jednom místě přehled úhrad a je možné stáhnout aktuální vyúčtování a evidenční list. Pomocí Platformy je Uživatel informován nejen o novinkách a akcích Poskytovatele, ale také o plánovaných opravách, rekonstrukcích a odstávkách ve svém Bytě nebo domě.
4. **Uživatelský účet** (dále též jen „**Uživatelský účet**“) je tvořen touto částí Platformy, která je Uživateli přístupná po zadání Přihlašovacích údajů. Aktivaci Uživatelského účtu provádí Uživatel přes Platformu Můj domov na webových stránkách <https://mujdomov.heimstaden.cz/>.
5. **Přihlašovací údaje** (dále též jen „**Přihlašovací údaje**“) jsou unikátní kombinací přihlašovacího jména Uživatele (dále též jen „**Uživatelské jméno**“) a hesla zvoleného Uživatelem. Uživatelské jméno určuje Poskytovatel.
6. **Služby** zahrnují veškeré činnosti a funkcionality poskytované prostřednictvím Platformy Můj domov Uživateli na základě Smlouvy (dále též jen „**Služby**“).
7. **Platformu Můj domov** může Uživatel využívat též prostřednictvím **mobilní aplikace Můj domov** (dále jen „**Aplikace Můj domov**“, popř. též jen „**Aplikace**“). Aplikace Můj domov je software, který pracuje na mobilních zařízeních s operačním systémem Android 6.0 (a vyšší) nebo iOS 12.0 (a vyšší) s přístupem na internet.
8. **Smluvní podmínky** mají charakter obchodních podmínek ve smyslu ustanovení § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní podmínky jsou platné od 1.2.2020 a upravují vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při poskytování Služeb souvisejících s užíváním Platformy Můj domov.

9. Potvrzením Smluvních podmínek při aktivaci Uživatelského účtu Uživatel souhlasí s těmito Smluvními podmínkami, které upravují smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem (dále též jen „**Smluvní strany**“).
10. Aktuálně platné znění Smluvních podmínek je zveřejněno vždy na webových stránkách Poskytovatele a odkaz na něj v Platformě Můj domov (<https://mujdomov.heimstaden.cz/>) a též v Aplikaci.
11. **Autorem Platformy Můj domov** a subjektem provádějícím pro Poskytovatele servis Platformy je společnost TESCO SW a.s., IČ: 258 92 533, se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou B.2530 (dále též jen „**Autor**“).

## II. Aktivace Uživatelského účtu

1. **Aktivaci Uživatelského účtu** (dále též jen „**Aktivace Uživatelského účtu**“) či generování zapomenutého hesla k Uživatelskému účtu provádí Uživatel přes Platformu Můj domov přístupnou na webových stránkách <https://mujdomov.heimstaden.cz/>.
2. Uživatel obdrží na e-mailovou adresu, sdělenou Poskytovateli za účelem Aktivace Uživatelského účtu, e-mail s Uživatelským jménem a odkazem na aktivaci Uživatelského účtu (dále též jen „**Aktivační formulář**“). Pro aktivaci Uživatelského účtu si Uživatel pod svým Uživatelským jménem zvolí heslo. Heslo musí obsahovat alespoň 8 znaků (dále též jen „**Heslo**“). Pro kontrolu správnosti musí Uživatel Heslo zapsat dvakrát. Po zadání Hesla obdrží Uživatel na mobilní telefonní číslo, které sdělil Poskytovateli pro účely provedení autentizace, SMS zprávou kontrolní ověřovací kód, který zadá do Aktivačního formuláře.
3. Po provedení Aktivace Uživatelského účtu se může Uživatel přihlásit do Platformy Můj domov a současně může využívat též Aplikaci.
4. Heslo k Uživatelskému účtu je uživateli umožněno změnit po přihlášení do Platformy nebo do mobilní aplikace Můj domov. Změna se provádí zadáním stávajícího hesla a dvojitým zadáním nového hesla.
5. **Aplikace** je dostupná ke stažení prostřednictvím elektronických obchodů mobilních aplikací App Store a Google Play, které jsou provozovány třetí osobou. Aplikace je dostupná pro mobilní zařízení s operačními systémy iOS a Android.

## III. Zapomenuté heslo

1. **Zapomenuté heslo** k Uživatelskému účtu nelze uživatelsky obnovit. Přes Platformu Můj domov přístupnou na webových stránkách <https://mujdomov.heimstaden.cz/> je možné vygenerovat link pro vytvoření nového hesla (dále též jen „**Nové heslo**“).
2. Uživatel obdrží na e-mailovou adresu, sdělenou Poskytovateli za účelem Aktivace Uživatelského účtu, e-mail s odkazem na formulář určený pro vytvoření Nového hesla k Uživatelskému účtu (dále též jen „**Formulář pro zapomenuté heslo**“). Postup vytváření Nového hesla je shodný s postupem v odstavci II. těchto Smluvních podmínek.
3. Po vytvoření Nového hesla k Uživatelskému účtu se může pomocí Nového hesla Uživatel přihlásit do Platformy Můj domov a současně může využívat též Aplikaci.

#### **IV. Uzavření Smlouvy**

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že Smlouva dle těchto Smluvních podmínek může být uzavřena s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady spojené s uzavřením Smlouvy při použití komunikačních prostředků na dálku nese každá ze Smluvních stran ze svého.
2. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Uživatel projeví při aktivaci Uživatelského účtu souhlas s těmito Smluvními podmínkami a seznámí se ze Zásadami zpracování osobních údajů společností RESIDOMO.

#### **V. Užívání Uživatelského účtu, povinnosti Uživatele**

1. Uživatel má právo na zřízení pouze jediného Uživatelského účtu.
2. Uživatel se zavazuje užívat svůj Uživatelský účet výhradně sám a neposkytne ho k užívání třetí osobě.
3. Za aktivitu probíhající na Uživatelském účtu nese Uživatel plnou odpovědnost.
4. Aby byla zajištěna bezpečnost Uživatelského účtu, doporučuje Poskytovatel Uživateli Heslo nikomu nesdělovat. Uživatel odpovídá za zajištění bezpečnosti Hesla. Poskytovatel doporučuje Uživateli nepoužívat stejné Heslo ve webových portálech a aplikacích třetích stran.
5. Pro účely užívání Platformy Můj domov je Uživatel povinen sdělovat Poskytovateli úplné a pravdivé informace. Uživatel je rovněž povinen uvádět úplné a pravdivé informace do svého Uživatelského účtu. Uživatel odpovídá za obsah a data zadaná do Platformy Můj domov.
6. Uživatel se zavazuje neužívat Platformu Můj domov žádným způsobem, který by jakkoliv narušoval práva Poskytovatele či třetích osob, nebo kterým by došlo k porušení právních předpisů. Uživateli je zejména zakázáno:
  - a) odesílat prostřednictvím Uživatelského účtu v jakékoliv formě sdělení s nevhodným, klamavým či škodlivým obsahem nebo s obsahem, který by poškozoval Poskytovatele či třetí osoby nebo který by byl v rozporu s dobrými mravy;
  - b) prostřednictvím Platformy Můj domov zveřejňovat nenávistné projevy, pornografický obsah, projevy podněcující k násilí či potlačování základních lidských práv a svobod a jiný obsah, který by mohl poškodit dobrou pověst Poskytovatele;
  - c) užívat Platformu Můj domov k nezákonným činnostem;
  - d) odesílat prostřednictvím Platformy Můj domov spamy;
  - e) odesílat prostřednictvím Platformy Můj domov opakované požadavky, žádosti a dotazy.
7. V případě porušování práv Poskytovatele či třetích osob specifikovaných v ustanovení čl. 6. tohoto ustanovení, je Poskytovatel oprávněn zablokovat Uživateli jeho účet na Platformě Můj domov.
8. Poskytovatel je oprávněn zablokovat či odstranit údaje, data či jiný obsah, které Uživatel prostřednictvím Platformy Můj domov, resp. Uživatelského účtu, šířil, uvedl, zobrazoval či uložil, a které jsou v rozporu s těmito Smluvními podmínkami.

9. Uživatel nesmí Platformu Můj domov ani Služby zneužívat, např. nesmí do Platformy Můj domov zasahovat ani se do ní pokoušet získat přístup jiným způsobem, než pomocí určeného rozhraní a podle dodaných pokynů.
10. Případné poruchy, nesrovnalosti či chyby v Platformě Můj domov je Uživatel povinen neprodleně oznámit Poskytovateli, a to prostřednictvím e-mailové adresy Poskytovatele uvedené na webových stránkách Poskytovatele. Technická podpora Poskytovatele je Uživateli poskytována prostřednictvím e-mailové komunikace či telefonicky, a to dle volby Poskytovatele.
11. Uživatel bere na vědomí, že může dojít k dočasnému omezení či přerušení dostupnosti Platformy Můj domov (příp. též Aplikace), a to především z důvodu upgrade a údržby, vyšší moci, jednání třetí osoby či Uživatele, výpadku elektrické energie či konektivity. Pro účely těchto Smluvních podmínek se rozumí vyšší mocí též porucha serveru či jiného hardware, který slouží k zajištění chodu Platformy Můj domov, nebo nedostupnost Platformy z důvodů nefunkčnosti služeb poskytovaných třetími osobami.

## **VI. Aktualizace Platformy Můj domov, servisní služby a technická podpora**

1. Poskytovatel poskytuje Uživatelům aktualizace Platformy Můj domov, jakož i Aplikace, bezplatně.
2. Aktualizované verze Aplikace jsou Uživateli k dispozici přes App Store a Google Play bez poplatku. V App Store a Google Play současně Poskytovatel informuje Uživatele o dostupných aktualizacích.
3. O periodicitě a rozsahu aktualizací rozhoduje Poskytovatel. Primárním účelem aktualizací je přizpůsobování Platformy Můj domov novým verzím programovacích jazyků. Sekundárním účelem je usnadnění obsluhy Platformy.
4. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě omezit, přerušit či pozastavit provoz či podporu Platformy, a to v čase nezbytně nutném, zejména z důvodu provedení aktualizace, údržby a úprav zařízení, které přímo ovlivňují provoz Platformy. Poskytovatel v případě, že je to možné, informuje o výpadku Uživatele dopředu, zejména prostřednictvím zákaznické Platformy Můj domov.
5. Poskytovatel neručí za bezproblémovou funkčnost napojení Platformy na programy třetích stran.
6. Poskytovatel neposkytuje technickou podporu Platformy instalovanou v zařízení Uživatele.
7. Aplikace Můj domov funguje v režimu online. Po ukončení Aplikace zůstávají data získaná z Aplikace v mobilním zařízení. Další obnovení dat proběhne při opětovném přihlášení, kdy si Aplikace vyžádá ze systému aktuální data. Z Aplikace lze stáhnout některé klíčové dokumenty týkající se Nájemního vztahu. Po stažení těchto dokumentů do mobilního zařízení je za bezpečnost těchto dokumentů a údajů v nich obsažených zcela odpovědný Uživatel.

## **VII. Licenční ujednání**

1. Poskytovatel uděluje Uživateli licenci k užívání Platformy Můj domov a souvisejících databází, které budou v rámci užívání Platformy Můj domov Uživatelem užity. Licence je udělena jako bezúplatná, osobní, nevýhradní, časově omezená na dobu trvání Smluvního vztahu dle těchto Smluvních podmínek a místně neomezená. Licence je udělena k užívání Platformy Můj domov a databází způsobem a k účelu vyplývajícím z těchto Smluvních podmínek a z účelu a určení Platformy Můj domov a Uživatel se zavazuje ji dodržovat.

2. Uživatel nemá právo udělit třetí osobě podlicenci k užívání Platformy Můj domov.
3. Uživatel není oprávněn Platformu Můj domov rozmnožovat za účelem jejího rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný souhlas. Uživatel rovněž není oprávněn překročit množstevní rozsah licence sjednaný ve Smlouvě nebo stanovený těmito Smluvními podmínkami.
4. Uživatel nesmí provádět úpravu, zpětnou analýzu, rekonpilaci, převod ze zdrojového kódu Platformy Můj domov, přistupovat ke zdrojovému kódu a nesmí zpřístupnit zdrojový kód Platformy třetí osobě.
5. Uživatel je dále povinen dodržovat všechna omezení v užití Platformy stanovených zákonem a těmito Smluvními podmínkami.
6. Uživatel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených v Platformě Můj domov, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu s Platformou.
7. Autorská práva k Platformě, příslušenství a dokumentace náleží Autorovi. Veškerá loga, registrované ochranné známky, ochranné známky, další značky a názvy výrobků náleží jejich vlastníkům. Uživateli nevznikají uzavřením Smlouvy žádná práva k ochranným známkám Poskytovatele nebo třetích osob.
8. Uživatel zajistí, že třetí osoby nebudou bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoli způsobem seznámeny s rozsahem a postupem plnění smlouvy a k ní patřícími podklady. Uživatel bere na vědomí, že se jedná o informace důvěrné ve smyslu § 1730 občanského zákoníku.
9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající ze Smlouvy.

## **VIII. Omezení či přerušení přístupu k Platformě Můj domov**

1. Poskytovatel má právo omezit či přerušit Uživateli přístup k Platformě Můj domov v případě porušení těchto Smluvních podmínek, právních předpisů, nebo jestliže je to nutné k realizaci opatření nebo rozhodnutí vydaných orgány veřejné správy, a to na dobu nezbytně nutnou.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo přestat Platformu Můj domov provozovat nebo jí poskytovat podporu, a to i s okamžitými účinky.

## **IX. Odpovědnost**

1. Poskytovatel neodpovídá za vady ani škody způsobené vadami Platformy Můj domov nebo jeho chybnými výstupy, byly-li zapříčiněny Uživatelem, třetími osobami nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost Poskytovatele.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady ani za škodu způsobenou zejména:
  - a) vložením nesprávných údajů do Platformy Můj domov Uživatelem, chybným postupem Uživatele při vkládání údajů nebo informací nebo nesprávnou interpretací údajů prezentovaných Platformy Můj domov,

- b) zavirováním lokální sítě Uživatele nebo jeho mobilního telefonu počítačovými viry (spyware, malware aj.) popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem,
  - c) v důsledku poškození způsobeného neodborným zásahem do Platformy Můj domov (či Aplikace),
  - d) poškozením Platformy Můj domov (či Aplikace) způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě, v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců, které běží současně s Platformou Můj domov.
3. Smluvní strany neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

## X. Osobní údaje

1. Poskytovatel tímto Uživatele informuje, že za účelem plnění Smlouvy založené akceptací těchto Smluvních podmínek ze strany Uživatele zpracovává osobní údaje Uživatele zejména v rozsahu telefonní číslo, e-mail, elektronické identifikační kontaktní a přístupové údaje, identifikační údaje apod. ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“).
2. V rámci plnění Služeb na základě Smlouvy uzavřené akceptací Podmínek ze strany Uživatele se Poskytovatel při zpracování osobních údajů dle tohoto článku Smluvních podmínek zavazuje tyto osobní údaje chránit v souladu s požadavky vyplývajícími z Nařízení a ze zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Veškeré zpracování osobních údajů probíhá v souladu s dokumentem [Zásady zpracování osobních údajů](#) společnosti Heimstaden Czech s.r.o., se kterým se Uživatel seznámil před uzavřením Smlouvy.

## XI. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem vzniká okamžikem přijetí Smluvních podmínek ze strany Uživatele a potvrzení seznámení se ze Zásadami se zpracováním osobních údajů společností Heimstaden Czech ze strany Uživatele při aktivaci Uživatelského účtu.
2. Uživatel je oprávněn kdykoliv zrušit (deaktivovat) svůj Uživatelský účet prostřednictvím Platformy Můj domov, popř. na jakémkoliv z klientských center Poskytovatele, popř. na info e-mail Poskytovatele info@heimstaden.cz.
3. Smlouva se uzavírá podle těchto Smluvních podmínek na dobu neurčitou a zaniká zejména v případě, že:
  - a) Poskytovatel ukončí provozování Platformy Můj domov;
  - b) Uživatel zruší svůj Uživatelský účet, dle bodu 2.;
  - c) Uživatel vysloví nesouhlas s aktualizovanými Smluvními podmínkami.

4. V případě ukončení Nájemního vztahu je automaticky ukončena i platnost této Smlouvy, s výjimkou případu, kdy je mezi Smluvními stranami uzavřeno více nájemních vztahů. Pokud je mezi Smluvními stranami uzavřeno více nájemních vztahů, tato Smlouva je platná až do ukončení platnosti posledního nájemního vztahu. Za účelem vypořádání všech závazků z Nájemního vztahu může Poskytovatel umožnit Uživateli částečně užívání Platformy Můj domov (vč. Aplikace) i po skončení trvání Nájemního vztahu.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel je oprávněn měnit tyto Smluvní podmínky. Oznámení o nadcházející změně Smluvních podmínek Poskytovatel sdělí Uživateli pomocí emailu, popř. zprávy do Platformy Můj domov. V okamžiku platnosti aktualizovaných Smluvních podmínek, bude Uživatel před přihlášením do Platformy Můj domov vyzván k udělení souhlasu/nesouhlasu se Smluvními podmínkami. Udělením souhlasu je Uživateli umožněno přihlášení do Platformy Můj domov. Udělením nesouhlasu přihlášení do Platformy Můj domov nebude možné. Uživatelský účet v tomto případě nebude automaticky deaktivován, ale Uživatel má možnost při každém dalším pokusu o přihlášení svůj postoj ke Smluvním podmínkám změnit a učinit tak dodatečný souhlas. Smluvní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při poskytování Služeb souvisejících s užíváním Platformy Můj domov a bez jejich přijetí nelze Služby využívat.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo informovat Uživatele o novinkách, odstávkách Platformy Můj domov (či Aplikace), nebo aktualizaci Smluvních podmínek prostřednictvím Platformy Můj domov.
3. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení těchto Smluvních podmínek zdánlivým, neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Smluvních podmínek. Poskytovatel i Uživatel se zavazují nahradit zdánlivé, neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením.
4. Smlouva, jakož i Smluvní podmínky, se řídí právním řádem České republiky.
5. Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 27.5.2020.