Podmínky služby Netuvio

Netuvio · netuvio.cz a netuvio.com · produkty a služby

26. listopadu 2026

1 Provozovatel a rozsah

Netuvio je obchodní značka, pod kterou poskytuje služby vlastním jménem Stanislav Škudrna, podnikající fyzická osoba, IČO 30183758, se sídlem Hornická 582/3, 434 01 Most, zapsaná v živnostenském rejstříku. Označení „Netuvio“ v těchto podmínkách odkazuje na Stanislava Škudrnu jako poskytovatele. Kontakt pro objednávky, podporu a reklamace je info@netuvio.com.

Podmínky pokrývají weby netuvio.cz a netuvio.com, Netuvio Platform, Forms, Identity, uživatelský účet, Hosting, úložiště, oznámení, licence, online nástroje a individuálně sjednané služby, pokud je poskytuje Netuvio. Rozsah konkrétní služby určuje nabídka, potvrzená objednávka či individuální smlouva.

2 Vznik smlouvy a placené služby

Poptávka z webu slouží k zahájení jednání. Smlouva vzniká podle konkrétního objednávkového postupu nebo vzájemným potvrzením nabídky. Součástí smlouvy je znění podmínek, které Netuvio zákazníkovi zpřístupnilo před uzavřením smlouvy a které zákazník přijal. Individuální ujednání mají v rozsahu odchylky přednost.

Pokud Netuvio v rámci sjednané služby zpracovává osobní údaje jménem zákazníka, je součástí smlouvy také Příloha č. 1. Zákazník ji přijímá společně s těmito podmínkami nebo při sjednání příslušné služby, vždy před zahájením zpracování.

Před objednáním služby Netuvio sdělí její vlastnosti, celkovou cenu včetně příslušných daní a poplatků, platební interval, podmínky aktivace, dobu trvání a případné automatické obnovení a ukončení. Rozsah tarifů, kapacity, technické požadavky a případné parametry dostupnosti se řídí sjednanou službou.

3 Účet a pravidla používání

Zákazník chrání své přihlašovací a integrační údaje, spravuje členy týmu a jejich přístupy a hlásí podezření na zneužití účtu. Služby používá v souladu s právem a pouze s obsahem, pro který má potřebná oprávnění. Zakázané je zejména rozesílání spamu, neoprávněný přístup a narušování provozu.

Zvláštní kategorie osobních údajů, včetně údajů o zdraví, lze prostřednictvím služeb Netuvio zpracovávat pouze v individuálně sjednaném režimu, který stanoví podmínky ochrany údajů a případného zpracování podle čl. 28 GDPR.

Zákazník si ponechává práva ke svému obsahu. Netuvio s obsahem nakládá v rozsahu nezbytném pro sjednanou službu a v souladu se smlouvou a pravidly zpracování údajů. Na software a materiály Netuvia se vztahují příslušné licence a zákonné výjimky.

4 Provoz a ukončení služeb

Netuvio může provádět údržbu. Při bezpečnostním incidentu, zneužití či závažném porušení smlouvy může přiměřeně omezit dotčenou funkci nebo účet. Je-li to možné, sdělí důvod, rozsah a postup k obnovení přístupu. Dostupnost placené služby a práva při vadách se řídí smlouvou a zákonem.

Způsob ukončení předplatného a vypořádání ceny vyplývá z objednávky, smlouvy a zákona. Export, vrácení a výmaz zákaznických dat se řídí sjednanou službou, zpracovatelskou smlouvou a použitelnými právními předpisy.

Změny podmínek u trvajících smluv se uplatní, pokud to dovoluje zákon a mechanismus změn byl sjednán. Netuvio oznámí změny předem sjednaným způsobem. Vyžaduje-li to zákon nebo smlouva, zákazník může změnu odmítnout a závazek ukončit.

5 Odpovědnost

Netuvio odpovídá za porušení vlastních povinností v rozsahu smlouvy a právních předpisů. Zákazník odpovídá za vlastní pokyny, zákonnost získávání a použití zákaznického obsahu, výběr příjemců a jednání osob, kterým sám zpřístupnil účet nebo data, v rozsahu daném právními předpisy.

Případná individuální omezení se použijí jen v zákonném rozsahu. Zůstává zachována zejména odpovědnost, kterou nelze předem omezit podle § 2898 občanského zákoníku, práva spotřebitelů a práva subjektů údajů včetně práva na náhradu újmy podle čl. 82 GDPR.

6 Spotřebitelé a reklamace

Spotřebitel může reklamovat vadu e-mailem na info@netuvio.com nebo poštou na adresu Netuvia. Uvede službu, popis vady a požadovaný způsob vyřízení. Netuvio písemně potvrdí uplatnění reklamace a informuje o jejím vyřízení. Reklamaci digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu vyřídí v době přiměřené jejich povaze a účelu. V ostatních případech platí nejvýše 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

U smlouvy o službě nebo digitálním obsahu dodávaném na dálku má spotřebitel zpravidla 14 dnů od uzavření smlouvy na odstoupení. Poučení a formulář jsou v Příloze č. 2. Před uzavřením placené smlouvy sdělí Netuvio také kontaktní telefon, podmínky plnění a případné zákonné výjimky z práva odstoupit. Pokud spotřebitel objednává přes online rozhraní, bude výslovně seznámen s povinností zaplatit před odesláním objednávky. Po uzavření smlouvy na dálku obdrží potvrzení v textové podobě.

Spotřebitel může požádat o mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, pokud není příslušný jiný zákonem určený orgán. Informace a podání jsou dostupné na coi.gov.cz v sekci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Použije se české právo s přihlédnutím k nepominutelné ochraně spotřebitele.

Příloha 1 Zpracování osobních údajů

Smluvní ujednání podle článku 28 GDPR

1 Strany a působnost

Zpracovatelem je Stanislav Škudrna, IČO 30183758, se sídlem Hornická 582/3, 434 01 Most, který poskytuje služby pod obchodní značkou Netuvio. Jeho kontaktem pro záležitosti zpracování je info@netuvio.com. Správcem je zákazník uvedený v objednávce nebo v záznamu o aktivaci služby, pokud určuje účel a prostředky zpracování. Strany si před zahájením zpracování poskytnou kontakty pro vyřizování pokynů a hlášení incidentů.

Příloha se použije, když Netuvio zpracovává osobní údaje jménem zákazníka. Pro každou takovou službu je její součástí specifikace zpracování zpřístupněná zákazníkovi před přijetím přílohy a před zahájením zpracování. Spolu s touto přílohou vymezuje provoz služby, podmínky výmazu a záloh, bezpečnostní opatření a zapojené zpracovatele. Pro Forms platí také popis v článku 2. V otázkách zpracování má příloha přednost před obecnými podmínkami. Přijímá ji zákazník nebo jeho oprávněný zástupce, též doložitelně elektronicky.

2 Rozsah a doba zpracování v Netuvio Forms

Předmětem zpracování je provoz zákaznických formulářů. Zpracování zahrnuje přijetí a ověření zpráv, ochranu proti zneužití, uchování v historii, zpřístupnění oprávněným osobám, doručení oznámení nebo potvrzení podle nastavení a výmaz. Účelem je provoz služby podle pokynů zákazníka.

Údaje se týkají osob, které formulář vyplní, osob uvedených ve zprávě a určených příjemců. Mohou zahrnovat jméno, kontaktní údaje, obsah polí a zprávy, IP adresu a čas, výsledek kontroly nebo stav doručení. Zvláštní kategorie údajů vyžadují individuální ujednání podle článku 3 podmínek.

Zpracování trvá po dobu sjednané služby a následně po dobu potřebnou k vrácení nebo výmazu podle článku 7. Specifikace zpracování určuje dobu uchování historie, provozních záznamů, fronty a záloh. Zákazník stanoví, po jakou dobu potřebuje uchovat jednotlivé odpovědi pro svůj účel, a dává pokyny k jejich výmazu.

3 Pokyny a povinnosti správce

Netuvio zpracovává údaje pouze podle doložených pokynů zákazníka, včetně pokynů k předávání mimo EHP. Za pokyny se považují také dohodnutá nastavení služby a pokyny prokazatelně předané oprávněnou osobou. Vyžaduje-li zpracování právo EU nebo členského státu, Netuvio o tom předem informuje zákazníka, ledaže to toto právo zakazuje z důležitých důvodů veřejného zájmu. Netuvio zákazníka neprodleně upozorní, pokud jeho pokyn podle Netuvia porušuje předpisy o ochraně osobních údajů.

Zákazník odpovídá za zákonnost sběru, informování dotčených osob, rozsah údajů a výběr osob s přístupem. Spravuje nastavení formuláře, týmová oprávnění a určené příjemce. Netuvio umožní výkon práv a plnění povinností správce v rozsahu součinnosti podle článku 6 této přílohy.

Zabezpečení a ukončení zpracování

4 Důvěrnost a bezpečnost

Netuvio zajistí, aby k údajům pro poskytování služby přistupovaly jen oprávněné osoby v nezbytném rozsahu a aby je vázala mlčenlivost. Netuvio zavede a udržuje technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR přiměřená riziku. U Forms mezi ně patří chráněný přenos údajů, ověřování přístupu k týmové historii, kontrola členství určených příjemců a omezení přístupů k systémům a zálohám. Specifikace zpřístupněná před zahájením zpracování popíše také ochranu uložených dat, obnovu dostupnosti a ověřování účinnosti opatření.

5 Další zpracovatelé a předávání údajů

Zákazník přijetím této přílohy uděluje obecné písemné povolení k využití dalších zpracovatelů uvedených v seznamu zpřístupněném před přijetím přílohy. Seznam uvádí dodavatele, účel a místo zpracování a zohledňuje funkce sjednané pro zákazníka. O plánovaném přidání nebo nahrazení dodavatele Netuvio zákazníka předem písemně vyrozumí a dá mu přiměřenou možnost vznést námitku před zapojením dodavatele pro jeho údaje.

Zákazník povoluje společnosti poskytující službu ProxyCheck zpracování IP adresy návštěvníka za účelem kontroly rizika zneužití formuláře. Pokud zákazník zapne automatickou kontrolu spamu pomocí Cloudflare Workers AI, povoluje také zpracování názvu formuláře a hodnot jeho odeslaných polí za účelem rozpoznání spamu. Identifikace dodavatelů, místa zpracování a případné podmínky předávání údajů mimo EHP jsou uvedeny v seznamu dalších zpracovatelů.

Netuvio každého dalšího zpracovatele smluvně zaváže ke stejným povinnostem v oblasti ochrany údajů, které pro jeho činnost vyplývají z této přílohy. Netuvio zákazníkovi odpovídá za plnění těchto povinností dalšími zpracovateli. Předání mimo EHP se provádí podle doložených pokynů zákazníka a kapitoly V GDPR. Netuvio poskytne informace o místě, příjemci a použitém mechanismu předání, pokud je předání relevantní.

6 Součinnost a incidenty

Netuvio s ohledem na povahu zpracování poskytne zákazníkovi přiměřenou technickou a organizační součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů, pokud je to možné, a pomůže mu s plněním povinností podle čl. 32 až 36 GDPR s ohledem na dostupné informace. Pokud se dozví o porušení zabezpečení údajů zákazníka, vyrozumí jej bez zbytečného odkladu a poskytne dostupné podklady pro posouzení, nápravu a případné oznámení.

Netuvio poskytne informace potřebné k doložení splnění čl. 28 GDPR, umožní audity včetně inspekcí provedených zákazníkem nebo jím pověřeným auditorem a poskytne potřebnou součinnost.

7 Vrácení a výmaz údajů

Po skončení služby Netuvio podle volby zákazníka údaje vrátí nebo vymaže a odstraní kopie, včetně kopií u dalších zpracovatelů, pokud jejich uchování nevyžaduje právo EU nebo členského státu. Postup a lhůty podle specifikace zpracování pokrývají i chráněné zálohy do jejich výmazu. Tímto postupem se řídí kopie pod kontrolou Netuvia. Kopie doručené do schránek pod kontrolou zákazníka nebo jím určených příjemců spravuje zákazník nebo příjemce podle své role.

Příloha 2 Odstoupení od smlouvy

Poučení pro spotřebitele

Pokud máte zákonné právo na odstoupení, můžete od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od jejího uzavření. Stačí v této lhůtě odeslat jednoznačné oznámení na info@netuvio.com nebo poštou Stanislavu Škudrnovi, Hornická 582/3, 434 01 Most. Můžete použít níže uvedený formulář. Pokud jste smlouvu uzavřeli v online rozhraní, můžete využít také jeho funkci pro odstoupení, je-li pro vaši smlouvu podle zákona dostupná.

Při platném odstoupení vám vrátíme přijaté platby nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení. Použijeme stejný platební prostředek, pokud se nedohodneme na jiném způsobu bez dalších nákladů pro vás. Pokud jsme na vaši výslovnou žádost začali poskytovat placenou službu před uplynutím lhůty, uhradíte poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Právo na odstoupení od placené služby může zaniknout po jejím úplném poskytnutí, pokud plnění začalo s vaším předchozím výslovným souhlasem a byli jste předem poučeni o zániku tohoto práva. Při dodání digitálního obsahu bez hmotného nosiče může právo zaniknout zahájením plnění jen za podmínek stanovených zákonem. U konkrétní objednávky vás Netuvio předem informuje, pokud se taková výjimka použije.

Formulář pro odstoupení

Adresát: Stanislav Škudrna (Netuvio), Hornická 582/3, 434 01 Most, info@netuvio.com

Tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí této služby nebo digitálního obsahu:

Služba nebo digitální obsah a případné číslo objednávky: _____

Datum objednání: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

Datum: _____

Podpis spotřebitele, pouze při zaslání v listinné podobě: _____