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 (dále též jen **„Heimstaden Czech“**), je poskytovatelem (dále též jen **„Poskytovatel“**) online platformy **Můj domov** (dále jen **„Platforma Můj domov“**, resp. též jen **„Platforma“**).
2. Poskytovatel umožňuje na základě smluvního vztahu užívání Platformy obchodní společnosti Heimstaden Czech Pilsen s.r.o. sídlem Technická 3000/9, Plzeň 3, Jížní Předměstí IČ: 07953526 (dále jen „Heimstaden Czech Pilsen“). Pro účely těchto Smluvních podmínek je Heimstaden Czech Pilsen v postavení Poskytovatele.
3. **Uživatelem** (dále též jen **„Uživatel“**) Platformy Můj domov je osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu v souladu s těmito Smluvními podmínkami (dále též jen **„Smlouva“**). Uživatelem může být pouze osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o nájmu bytu (dále též jen **„Byt“**), smlouvu o nájmu prostoru sloužícího podnikání, či garáže (dále též jen **„Nebytový prostor“**) apod., tj. má v užívání nemovitosti ve vlastnictví Poskytovatele (dále též jen **„Nájemní vztah“**).
4. **Platforma Můj domov** slouží Uživatelům k usnadnění přístupu k informacím souvisejícím s Nájemním vztahem k Bytu či Nebytovému prostoru. Platforma 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, fakturačních či identifikačních údajů, může zakládat administrativní požadavky související s Nájemním vztahem, rozsahem a výší poskytovaných služeb, nahlásit poruchu, závadu či jiný technický požadavek, apod. dle aktuálních možností Platformy. 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, Nebytovém prostoru nebo domě.
5. **Uživatelský účet** (dále též jen **„Uživatelský účet“**) je tvořen tou 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/.
6. **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. Je-li Uživatelem právnická osoba, popř. fyzická osoba podnikající, má se za to, že osobou oprávněnou k jednání a získání Přihlašovacích údajů od Poskytovatele je podnikající fyzická osoba, nebo osoba oprávněná jednat za právnickou osobu podle zápisu v obchodním či jiném veřejném rejstříku (dále též jen **„Statutární orgán“**). Statutární orgán může pro účely jednání a získání Přihlašovacích údajů zmocnit třetí osobu na základě plné moci. V plné moci musí být tato osoba identifikována jménem, příjmením, telefonním číslem a e-mailem.

7. **Služby** zahrnují veškeré činnosti a funkcionality poskytované prostřednictvím Platformy Můj domov Uživateli na základě Smlouvy (dále též jen **„Služby“**).
8. **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.
9. **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.
10. 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“**).
11. Aktuálně platné znění Smluvních podmínek je zveřejněno vždy na webových stránkách Poskytovatele a odkaz na něv Platformě Můj domov (https://mujdomov.heimstaden.cz/) a též v Aplikaci.
12. **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“**) 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 dvojím 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 Uživatelského 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 Uživatelského 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 Heimstaden.

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. Uživatel je povinen dbát na to, aby jeho identifikační údaje zůstaly výlučně v jeho držení a nebyly vyzrazeny jiné osobě. Uživatel odpovídá za veškeré následky spojené s nedodržením privátnosti svých identifikačních údajů.
4. Za aktivitu probíhající na Uživatelském účtu nese Uživatel plnou odpovědnost.
5. Je-li Uživatelem právnická osoba, je Statutární orgán oprávněn požádat Poskytovatele o zrušení a případně vytvoření nového Uživatelského účtu s novými Přihlašovacími údaji. Žádost o deaktivaci Uživatelského účtu musí být zaslána Poskytovateli mimo Uživatelský účet, prostřednictvím datové schránky, e-mailem či listovní zásilkou na kontaktní údaje uvedené na webových stránkách Poskytovatele.
6. Uživatel odpovídá za zajištění bezpečnosti Hesla. Poskytovatel doporučuje Uživateli nepoužívat stejné Heslo ve webových portálech a aplikacích třetích stran.
7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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 vyplývajícímu 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, rekompilaci, 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. Využívání prostředí Aplikace

1. Prostřednictvím Aplikace může Uživatel mj. využít elektronického rezervačního systému (dále též jen **„Rezervační systém“**) pro jednání na klientských centrech Poskytovatele (dále též **„Klientské centrum“**).
2. Elektronický rezervační systém provozuje pro Poskytovatele společnost TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo, IČ 004 83 389, sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, zaps. v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. Dr 73 (dále též jen **„TETRONIK“**).
3. Při zápisu do Rezervačního systému musí Uživatel uvést tyto povinné údaje: jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu. Poskytnuté údaje slouží k zajištění rezervace, informování

Uživatele o potvrzení rezervace, zaslání kódu rezervace, příp. zrušení rezervace ze strany Uživatele či Poskytovatele z technických nebo jiných mimořádných organizačních důvodů.

4. Uživateli je umožněno v rámci Rezervačního systému změnit či zrušit termín rezervace.
5. Údaje o Uživatelích a jejich rezervacích jsou z elektronického Rezervačního systému mazány pátý den po realizaci objednané návštěvy.

XI. 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 https://heimstaden.cz/cz/gdpr společnosti Heimstaden Czech, se kterým se Uživatel seznámil před uzavřením Smlouvy.

XII. 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. zasláním požadavku 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, nejpozději však do konce kalendářního roku, ve kterém došlo k vypořádání všech závazků z Nájemního vztahu vzniklých.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je oprávněn měnit tyto Smluvní podmínky. Oznámení o nadcházející změně Smluvních podmínek Poskytovatel sdělí Uživateli pomocí e-mailu, 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 1.3.2024.

“My Home” Online Platform Terms of Service

(hereinafter also referred to as the **“Terms of Service”**)

XIV. Introductory provisions, definitions of terms

13. The company **Heimstaden Czech s.r.o**., registered office at Gregorova 2582/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, ID No.: 05253268, incorporated in the Commercial Register maintained by the Regional Court in Ostrava under file No. C 66812 (hereinafter also referred to as "**Heimstaden Czech**"), is a provider (hereinafter also referred to as "**Provider**") of the online My Home platform (hereinafter also referred to as "**My Home Platform**", or also referred to as "**Platform**").

14. On the basis of the contractual relationship, the Provider allows the use of the Platform by the company Heimstaden Czech Pilsen s.r.o., based at Technická 3000/9, Plzeň 3, Jížní Předměstí ID: 07953526 (hereinafter referred to as "Heimstaden Czech Pilsen"). For the purposes of these Terms of Service, Heimstaden Czech Pilsen holds the position of Provider.

15. **My Home Platform User** (hereinafter referred to as the "**User**") is a person who has concluded an agreement with the Provider in accordance with these Terms of Service (hereinafter referred to as "**Agreement**"). The User may only be a person who has concluded an agreement for the lease of an apartment (hereinafter referred to as "**Apartment**"), an agreement for the lease of a business premises or a garage (hereinafter referred to as "**Non-residential premises**"), etc. with the Provider, i.e. uses real estate owned by the Provider (hereinafter referred to as the "**Lease** ").

16. The **My Home Platform** is used to facilitate Users' access to information related to the Lease to the Apartment or Non-residential premises. The My Home Platform brings together contact information about the User as a Tenant and important information about the Lease Agreement and the Lease. The User may use the My Home Platform to change his/her contact, billing or identification information, make administrative requests related to the Lease, the scope and amount of services provided, report a malfunction, defect or other technical request, etc. according to the current capabilities of the Platform. In the My Home Platform, it is also possible to see in one place an overview of payments and to download the current billing and schedule of payments. Using the Platform, the User is informed not only about the Provider's news and events, but also about planned repairs, renovations and shutdowns in their Apartment, Non-residential premises or house.

17. The **User Account** (hereinafter referred to as the "**User Account**") consists of the part of the Platform that is accessible to the User after entering the Login Data. Activation of the User Account is performed by the User via the My Home Platform on the website https://mujdomov.heimstaden.cz/.

18. The **Login Data** (hereinafter referred to as "**Login Data**") is a unique combination of the User's login name (hereinafter referred to as "**User Name**") and the password chosen by the User. The User Name is determined by the Provider. If the User is a legal entity or a natural person running a business, it is assumed that the person authorised to act and obtain the Login Data from the Provider is a natural person running a business or a person authorised to act for a legal entity according to the entry in the commercial or other public register (hereinafter referred to as the "**Statutory Body**"). The Statutory Body may authorise a third party for the purpose of acting and obtaining the Login Data on the basis of a power of attorney. The power of attorney must identify the person by name, surname, telephone number and email.

19. The **Services** include all activities and functionalities provided through the My Home Platform to the User on the basis of the Agreement (hereinafter referred to as "**Services**").

20. The User may also use the **My Home Platform** via the My **Home mobile application** (hereinafter referred to as the "**My Home Application**" or the "**Application**"). The My Home App is a software

that works on mobile devices with Android 6.0 (and higher) or iOS 12.0 (and higher) operating system with internet access.

21. The **Terms of Service** are commercial terms within the meaning of Section 1751 et seq. of Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, as amended. The Terms of Service are valid from February 1, 2020 and regulate the mutual rights and obligations of the Parties in providing Services related to the use of the My Home Platform.
22. By confirming the Terms of Service upon activation of the User Account, the User agrees to these Terms of Service, which govern the contractual relationship between the User and the Provider (hereinafter referred to as the "**Parties**").
23. The currently valid version of the Terms of Service is always published on the Provider's website and a link to them in the My Home Platform (https://mujdomov.heimstaden.cz/) and also in the Application.
24. The author of the **My Home Platform** and the entity performing the service of the Platform for the Provider is TESCO SW a.s., ID No.: 258 92 533, with its registered office at tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, registered with the Regional Court in Ostrava under file number B.2530 (hereinafter referred to as the "**Author**").

XV. Activating the User Account

6. **Activation of the User Account** (hereinafter referred to as "**User Account Activation"**) to the User Account is performed by the User via the My Home Platform available on the website https://mujdomov.heimstaden.cz/ https://mujdomov.heimstaden.cz/.
7. The User shall receive an e-mail with the User name and a link to activate the User account (hereinafter referred to as the "**Activation Form**") to the e-mail address provided to the Provider for the purpose of activating the User account. To activate the User Account, the User shall choose a password under his/her User Name. The password must contain at least 8 characters (hereinafter referred to as "**Password**"). The User must enter the Password twice to check its correctness. After entering the Password, the User will receive a verification code by SMS to the mobile phone number he/she has provided to the Provider for the purpose of authentication, which he/she will enter into the Activation Form.
8. After the User Account Activation, the User can log in to the My Home Platform and at the same time can also use the Application. .
9. The User can change the password to the User Account after logging into the Platform or the My Home Mobile Application. The change is made by entering the existing password and entering the new password twice.
10. The **Application** is available for download via the App Store and Google Play mobile app stores, operated by third parties. The Application is available for mobile devices running on the iOS and Android operating systems.

XVI. Forgotten Password

4. The User may not recover a **forgotten User Account Password**. Using the My Home Platform accessible at https://mujdomov.heimstaden.cz/ , a link may be generated to create a new Password (hereinafter referred to as a "New Password").

5. The User will receive an email containing a link to the form used for generating a New User Account Password (hereinafter also referred to as the "**Forgotten Password Form**") at the email address communicated to the Provider for the purpose of Activating the User Account. The process when generating the New Password is identical to that described under paragraph II of these Terms of Service.

6. After creating the New User Account Password, the User can log in to the My Home Platform using the New Password and use the Application.

XVII. Conclusion of the Agreement

3. The Contracting Parties agree that the Agreement as defined in these Terms of Service may be concluded using means of distance communication. Each Contracting Party shall bear their own costs associated with the conclusion of the Agreement using means of distance communication.

4. The Agreement is concluded once the User agrees to these Terms of Service upon Activating their User Account and after reviewing HEIMSTADEN's Privacy Policy.

XVIII. Using the User Account, User's Duties

14. The User has the right to set up one User Account only.

15. The User undertakes to use his/her User Account exclusively himself/herself and not to make it available for use by a third party.

16. The User is obliged to ensure that his/her identification data remains exclusively in his/her possession and is not disclosed to any other person. The User is responsible for all consequences related to the failure to keep his/her identification data private.

17. The User is fully responsible for the activity taking place on the User's account.

18. If the User is a legal entity, the Statutory Body is entitled to request the Provider to cancel and, if necessary, create a new User Account with new Login Data. The request for deactivation of the User Account must be sent to the Provider outside the User Account, via data box, e-mail or letter to the contact details provided on the Provider's website.

19. The User is responsible for ensuring the security of the Password. The Provider recommends the User not to use the same Password in third party web portals and applications.

20. For the purpose of using the My Home Platform, the User is obliged to provide the Provider with complete and truthful information. The User is also obliged to provide complete and truthful information in his/her User Account. The User is responsible for the content and data entered into the My Home Platform.

21. The User undertakes not to use the My Home Platform in any way that would in any way infringe the rights of the Provider or third parties or violate legal regulations. In particular, the User is prohibited from:

f) sending, through the User Account, in any form, communications with inappropriate, misleading or harmful content or with content that would harm the Provider or third parties or that would be contrary to good morals;

g) publishing hate speech, pornographic content, speech inciting violence or suppression of fundamental human rights and freedoms and other content that could damage the reputation of the Provider through the My Home Platform;

h) using the My Home Platform for illegal activities;

i) sending spam via the My Home Platform ;

j) sending repeated requests, applications and enquiries via the My Home Platform.

k) In case of violation of the Provider's or third parties' rights specified in Article 6 of this provision, the Provider is entitled to block the User's account on the My Home Platform.

l) The Provider is entitled to block or remove data, data or other content that the User has disseminated, displayed or stored through the My Home Platform or User Account and that are in violation of these Terms of Service.

22. The User must not abuse the My Home Platform or the Services, e.g. must not interfere with the My Home Platform or attempt to access it in any way other than through the designated interface and according to the instructions provided.

23. The User is obliged to immediately notify the Provider of any malfunctions, irregularities or errors in the My Home Platform via the Provider's e-mail address listed on the Provider's website. The Provider's technical support is provided to the User via e-mail or telephone, at the Provider's option.

24. The User acknowledges that the availability of the My Home Platform (or also the Application) may be temporarily limited or interrupted, primarily due to upgrades and maintenance, force majeure, actions of a third party or the User, power failure or connectivity. For the purposes of these Terms of Service, Force Majeure shall also mean the failure of a server or other hardware used to ensure the operation of the My Home Platform or the unavailability of the Platform due to the non-functionality of services provided by third parties.

XIX. My Home Platform updates, maintenance and technical support

8. The Provider provides Users with updates to the My Home Platform, as well as the Application, free of charge.

9. Updated versions of the Application are available to the User via the App Store and Google Play without charge. In the App Store and Google Play at the same time the Provider informs the User about available updates.

10. The Provider decides on the frequency and scope of updates. The primary purpose of updates is to adapt the My Home Platform to new versions of programming languages. The secondary purpose is to facilitate the operation of the Platform.

11. The Provider shall be entitled to limit, interrupt or suspend the operation or support of the Platform for a short period of time as necessary, in particular for the purpose of updating, maintaining and modifying the devices that directly affect the operation of the Platform. Where possible, the Provider shall inform the User in advance of the outage, in particular via the My Home customer Platform.

12. The Provider is not responsible for the smooth functionality of the Platform's connection to third party programs.
13. The Provider does not provide technical support for the Platform installed on the User's device.
14. The My Home app works online. When you exit the App, the data collected from the App remains on your mobile device. The next data refresh will take place when you log back in and the App requests the current data from the system. Some key documents relating to the Lease can be downloaded from the App. Once these documents are downloaded to the mobile device, the User is entirely responsible for the security of these documents and the data contained therein.

XX. License Agreements

10. The Provider provides the User with a licence to use the My Home Platform and related databases that will be used by the User when using the My Home Platform. The licence is granted free of charge, as personal, non-exclusive, limited in time to the term of the contractual relationship as defined by these Terms of Use and unlimited in terms of the territory. The licence covers the use of the My Home Platform and the databases in the manner and for the purposes implied by the present Terms of Service and the purpose of the My Home Platform, and the User undertakes to comply with it.
11. The User may not sublicense the right to use the My Home Platform to third parties.
12. The User may not reproduce the My Home Platform for the purpose of its distribution, distribute or communicate it in any way to third parties, or lease or lend the Platform, without the Provider's prior express consent. Moreover, the User may not exceed the quantitative limitation of the licence agreed under the Agreement or set out by the present Terms of Service.
13. The User may not modify, reverse engineer or recompile the Platform, convert the source code of the My Home Platform, access the source code or make the Platform source available to third parties.
14. The User shall further comply with all restrictions on the use of the Platform stipulated by law and the present Terms of Service .
15. The User may not in any way remove, change, cover or interfere with any copyright or other designations of the operators concerned, located or stored on the My Home Platform or in any part thereof, or in the documentation distributed along with the Platform.
16. The User may not in any way remove, change, cover or interfere with any copyright or other designations of the operators concerned, located or stored on the My Home Platform or in any part thereof, or in the documentation distributed along with the Platform.
17. The User may not in any way remove, change, cover or interfere with any copyright or other designations of the operators concerned, located or stored on the My Home Platform or in any part thereof, or in the documentation distributed along with the Platform.
18. The Provider is obliged to maintain the confidentiality of all material facts obtained in the course of its activities under the Agreement.

XXI. Restriction or suspension of access to the My Home Platform

XXII. The Provider has the right to restrict or suspend the User's access to the My Home Platform in case of violation of these Terms of Service, legal regulations, or if it is necessary to implement measures or decisions issued by public authorities, for the time necessary.

XXIII. The Provider reserves the right to stop operating or supporting the My Home Platform, including with immediate effect.

XXIV. Liability

4. The Provider shall not be liable for defects or damages caused by defects of the My Home Platform or its faulty outputs, if caused by the User, third parties or circumstances excluding the Provider's liability.
5. The Provider shall not be liable for defects or damage caused in particular by :
   e) the User's input of incorrect data into the My Home Platform, the User's incorrect procedure for inputting data or information or incorrect interpretation of the data presented by the My Home Platform,
   f) infecting the User's local network or mobile phone with computer viruses (spyware, malware, etc.) or a hacker attack or other similar external attack,
   g) as a result of damage caused by unprofessional interference with the My Home Platform (or the App),
   h) damage to the My Home Platform (or Application) caused by improper functioning of the hardware, operating system or network, as a result of damage caused by improper functioning of third-party programs that run concurrently with the My Home Platform.
   i) In addition to the cases provided for by the relevant law, the Parties shall not be liable for breaches of obligations caused by force majeure, i.e. circumstances occurring independently of the will of the Parties, which could not have been avoided even with all possible efforts, or which are objectively unavoidable by chance.

XXV. Use of the Application Environment

6. Through the Application, the User may, inter alia, use the electronic reservation system (hereinafter referred to as the "**Reservation System**") for meetings at the Provider's client centres (hereinafter referred to as the "**Client Centre**").
7. he electronic reservation system is operated for the Provider by the company TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, cooperative, ID 004 83 389, registered office Terezín, ul. Prokopa Holého 183, postcode 411 55, incorporated in the Commercial Register kept by the Regional Court in Ústí 14nd Labem under the file number Dr 73 (hereinafter referred to as "**TETRONIK**").
8. When registering in the Reservation System, the User must provide the following mandatory data: first name, last name, telephone number and e-mail address. The data provided is used to secure the reservation, inform the User about the confirmation of the reservation, send the reservation code, or cancel the reservation by the User or the Provider for technical or other extraordinary organizational reasons.

9. The User is allowed to change or cancel the reservation date within the Reservation System.

10. Data about Users and their reservations are deleted from the electronic Reservation System on the fifth day after the booked visit.

XXVI. Personal Data

4. The Provider hereby informs the User that for the purpose of performing the Agreement established with the User's acceptance of these Terms of Service, they will process the User's personal data, mainly their phone number, email address, electronic identification contact and access data, identification data, etc., within the meaning of Regulation of the European Parliament and the Council (EU) 2016/679, on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) (hereinafter referred to as "**the Regulation**").

5. When providing the Services under the Agreement established with the User's acceptance of the Terms of Service, the Provider undertakes when processing personal data according to this paragraph of the Terms of Service to protect such personal data in accordance with the requirements set out under the Regulation and Act No 110/2019 Coll., on personal data processing, as amended.

6. All processing of personal data is carried out in accordance with Heimstaden Czech's **Personal Data Processing Policy**, which the User has become familiar with before entering into the Agreement.

XXVII. Duration and Termination of the Agreement

5. The contractual relationship between the User and the Provider arises from the User's acceptance of the Terms of Service and the User's acknowledgement of the Heimstaden Czech Personal Data Processing Policy upon activation of the User's account.

6. The User is entitled to cancel (deactivate) his/her User account at any time via the My Home Platform, or at any of the Provider's client centres, or by sending a request to the Provider's info e-mail info@heimstaden.cz.

7. The Agreement shall be concluded in accordance with these Terms of Service for an indefinite period of time and shall terminate in particular in the event that:

a) The Provider shall cease to operate the My Home Platform;

b) the User cancels his/her User Account, according to par. 2;

c) the User disagrees with the updated Terms of Service .

8. In the event of termination of the Lease, the validity of this Agreement shall automatically terminate, except in the case where there are multiple Leases between the Parties. If there is more than one Lease between the Parties, this Agreement shall remain in force until the termination of the last Lease. In order to settle all obligations under the Lease, the Provider may allow the User to partially use the My Home Platform (including the Application) after the end of the Lease, but no later than the end of the calendar year in which all obligations under the Lease arising from the Lease were settled.

XXVIII. Final Provisions

6. The Provider is entitled to change these Terms of Service. The Provider shall notify the User of the forthcoming change to the Terms of Service by means of an e-mail or a message to the My Home Platform. At the time of the validity of the updated Terms of Service, the User will be asked to agree/disagree to the Terms of Service before logging into the My Home Platform. By giving consent, the User is allowed to log in to the My Home Platform. By giving a non-consent, logging into the My Home Platform will not be possible. In this case, the User's account will not be automatically deactivated, but the User has the possibility to change his/her attitude towards the Terms of Service at each subsequent login attempt and thus give additional consent. The Terms of Service regulate the mutual rights and obligations of the Parties in the provision of the Services related to the use of the My Home Platform, and the Services cannot be used without their acceptance.
7. The Provider reserves the right to inform the User about news, downtime of the My Home Platform (or the Application) or updates to the Terms of Service via the My Home Platform.
8. If any provision of these Terms of Service is or becomes void, invalid or unenforceable, the validity and enforceability of the remaining provisions of these Terms of Service shall not be affected. Both the Provider and the User agree to replace the apparent, invalid or unenforceable provision with a new provision whose wording is consistent with the intent expressed in the original provision.
9. The Agreement and the Terms of Service are governed by the laws of the Czech Republic .
10. The Terms of Service shall take effect on March 1, 2024.