

# Všeobecné obchodní podmínky pro službu Rezervujeme.cz

## Varianta B2B SaaS pro centra / provozovatele služeb

Verze 2.1 | datum: 8. 4. 2026

### Údaje k doplnění před použitím

<b>Poskytovatel</b>	Artware s.r.o., 1.máje 4086/55, Jablonec nad Nisou, 46604 IČO: 06007813 DIČ: CZ06007813
<b>Kontaktní e-mail</b>	<a href="mailto:info@rezervujeme.cz">info@rezervujeme.cz</a>
<b>Kontaktní telefon</b>	+420 605 520 233
<b>Web</b>	<a href="http://www.rezervujeme.cz">www.rezervujeme.cz</a>
<b>Tarif / cena</b>	Do 100 návštěvníků 49 Kč měsíčně Do 200 návštěvníků 99 Kč měsíčně Neomezeně návštěvníků 221 Kč měsíčně (ceny jsou uvedeny bez DPH)
<b>Fakturační období</b>	Měsíční
<b>Splatnost</b>	Do 10.dne každého měsíce
<b>Automatické prodloužení</b>	Ano, do až výpovědi
<b>Podpora</b>	K dispozici na telefonu a emailu

## 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi poskytovatelem služby Rezervujeme.cz, tj. Artware s.r.o. se sídlem 1.máje 55, Jablonec nad Nisou 46604, IČO: 06007813, DIČ: CZ06007813, zapsaným v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 39449, kontaktní e-mail: info@rezervujeme.cz, telefon: +420 605 520 233 (dále jen „Poskytovatel“), a objednatelem, který při uzavírání smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (dále jen „Objednatel“).

1.2 Služba Rezervujeme.cz je cloudová softwarová služba typu software as a service (SaaS), určená zejména pro centra, studia, provozovatele kurzů, sportovišť, lektory a další podnikatele, kteří chtějí spravovat rezervace, rozvrhy, klientské účty, platby, komunikaci se zákazníky a související agendu.

1.3 Tyto VOP jsou určeny pro B2B vztahy. Nepoužijí se na případy, kdy na straně objednatele vystupuje spotřebitel, ledaže Poskytovatel výslovně stanoví jinak.

1.4 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem vzniká uzavřením smlouvy o poskytování služby, a to zejména prostřednictvím online objednávky, akceptace cenové nabídky, akceptace registračního formuláře, samostatné smlouvy nebo aktivace účtu Objednatele Poskytovatelem (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.

1.5 V případě rozporu mezi textem individuální objednávky, nabídky nebo samostatné smlouvy a těmito VOP má přednost individuální ujednání.

## 2. Vymezení základních pojmů

**2.1 „Služba“** znamená online software Rezervujeme.cz, jeho funkce, administraci, uživatelské rozhraní, API, moduly, integrace, hosting a související podporu v rozsahu sjednaném ve Smlouvě.

**2.2 „Účet“** znamená zákaznický nebo administrátorský přístup do Služby.

**2.3 „Předplatné“** znamená časově omezené oprávnění Objednatele užívat Službu po sjednané období.

**2.4 „Ceník“** znamená aktuální cenové podmínky Poskytovatele zveřejněné na webu Poskytovatele nebo uvedené v individuální nabídce.

**2.5 „Data Objednatele“** znamenají veškerá data vložená do Služby Objednatelem nebo jeho uživateli, zejména údaje o zákaznících, rezervacích, termínech, platbách, poukazech, kreditech, členstvích, komunikaci a provozu centra.

**2.6 „Třetí strana“** znamená externí poskytovatel služby nebo integrace, zejména poskytovatel platební brány, SMS brány, e-mailingového nástroje, účetního systému nebo jiného software.

## 3. Předmět a rozsah služby

3.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli po dobu trvání Smlouvy přístup ke Službě a její užívání v rozsahu odpovídajícím zvolenému tarifu, modulu nebo individuální nabídce.

3.2 Služba může zahrnovat zejména správu rozvrhu, správu rezervací, evidenci zákazníků, členské nebo kreditové mechanismy, správu plateb, notifikace, exporty, reporting, integrace, uživatelské role a další funkce popsané na webu Poskytovatele nebo v dokumentaci.

3.3 Poskytovatel je oprávněn Službu průběžně upravovat, rozvíjet, aktualizovat a měnit její funkce, vzhled, technické řešení nebo rozsah, pokud tím podstatně nesníží hodnotu plnění pro Objednatele oproti sjednanému tarifu.

3.4 Pokud je některá funkce označena jako beta, testovací, experimentální nebo předběžná, poskytuje se „tak jak je“ v daném stavu a Poskytovatel negarantuje její bezvadnost ani nepřerušenu dostupnost.

## 4. Uzavření smlouvy, zřízení účtu a aktivace

4.1 Objednatel objednává Službu prostřednictvím formuláře na webu Poskytovatele, e-mailovou akceptací nabídky, samostatnou smlouvou nebo jiným Poskytovatelem umožněným způsobem.

4.2 Před odesláním objednávky je Objednatel povinen se seznámit s aktuálním zněním VOP, ceníkem a podmínkami zpracování osobních údajů. Odesláním objednávky Objednatel potvrzuje, že se s těmito dokumenty seznámil a souhlasí s nimi.

4.3 Poskytovatel je oprávněn před aktivací Služby požadovat doplnění identifikačních nebo provozních údajů, ověření identity, ověření oprávněné osoby nebo doplnění informací potřebných pro aktivaci platebních a jiných integrací.

4.4 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel objednávku výslovně potvrdí, aktivuje Účet, zpřístupní placený tarif nebo jinak začne plnit.

4.5 Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu, zejména pokud je požadované využití Služby v rozporu s právními předpisy, pravidly poskytovatelů platebních služeb, bezpečnostní politikou Poskytovatele nebo pokud Objednatel neposkytne pravdivé a úplné údaje.

## 5. Cena, fakturace a platební podmínky

5.1 Cena za Službu je sjednána podle aktuálního ceníku Poskytovatele nebo podle individuální nabídky.

5.2 Poskytovatel vystaví Objednateli daňový doklad – fakturu v elektronické podobě. Faktura je splatná do 10 dnů ode dne vystavení, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

5.3 Poskytovatel může požadovat úhradu ceny předem. Pokud Objednatel neuhradí cenu řádně a včas, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby až do úplné úhrady dlužné částky.

5.4 Je-li sjednáno opakované předplatné, souhlasí Objednatel s tím, aby mu byla cena za další fakturační období účtována opakovaně v měsíční frekvenci, a to v částce odpovídající aktuálně sjednanému tarifu.

5.5 Je-li pro úhradu používána platební karta s uloženým souhlasem k opakovanému strhávání, Objednatel výslovně souhlasí se zřízením opakované platby, její částkou, frekvencí a pravidly ukončení uvedenými v objednávce, ceníku a těchto VOP.

5.6 Poskytovatel zašle Objednateli potvrzení o aktivaci opakované platby bez zbytečného odkladu po jejím založení. Dojde-li ke změně parametrů opakované platby, ke skončení bezplatného období nebo k jiné významné změně relevantní pro další stržení, Poskytovatel Objednatele předem vhodným způsobem informuje.

5.7 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, ceny nezahrnují cenu za služby třetích stran, zejména transakční poplatky platebních bran, SMS služby, e-mailingové služby, účetní integrace, služby operátorů nebo jiné externí náklady.

5.8 V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžitého závazku má Poskytovatel právo požadovat zákonný úrok z prodlení a náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky.

## 6. Doba trvání předplatného, prodlužování a ukončení

6.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou odpovídající zvolenému předplatnému, s měsíční platbou, pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno, že se uzavírá na dobu určitou.

6.2 Je-li sjednáno automatické prodlužování, prodlužuje se předplatné automaticky vždy o další stejné období, pokud některá ze stran neoznámí druhé straně nejpozději 1 měsíc před koncem právě běžícího období, že na dalším trvání Smlouvy nemá zájem.

6.3 Není-li automatické prodloužení sjednáno, Smlouva zaniká uplynutím předplaceného období bez nároku na vrácení již uhrazené ceny za uplynulé období.

6.4 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit s okamžitou účinností, pokud Objednatel podstatně porušuje své povinnosti, zejména je v prodlení s úhradou, užívá Službu v rozporu s právními předpisy, ohrožuje bezpečnost Služby, zasílá nevyžádaná obchodní sdělení nebo používá Službu způsobem, který může poškodit Poskytovatele nebo třetí osoby.

6.5 Objednatel může Smlouvu vypovědět postupem uvedeným v administraci Služby, e-mailem na kontaktní adresu Poskytovatele nebo jiným sjednaným způsobem. Účinky ukončení nastávají ke konci právě běžícího předplaceného období, nestanoví-li Smlouva jinak.

6.6 Po skončení Smlouvy Poskytovatel umožní Objednateli po dobu 30 dní stáhnout nebo exportovat Data Objednatele v rozsahu, v jakém to funkce Služby umožňují. Po marném uplynutí této lhůty může Poskytovatel Data Objednatele smazat nebo anonymizovat, není-li povinen je uchovat na základě právního předpisu.

## 7. Oprávnění k užívání služby

7.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli po dobu trvání Smlouvy nevýhradní, nepřevoditelné a územně neomezené oprávnění užívat Službu pro vlastní vnitřní potřebu Objednatele a jeho provozu, a to v rozsahu odpovídajícím sjednanému tarifu.

7.2 Objednatel není oprávněn Službu dále prodávat, pronajímat, sublicencovat, zpřístupňovat jako samostatnou službu třetím osobám, kopírovat její zdrojový kód, pokoušet se o reverzní inženýrství, obcházet licenční či bezpečnostní mechanismy nebo vytvářet odvozené konkurenční řešení založené na Službě, ledaže to výslovně dovoluje kogentní právní úprava.

7.3 Počet uživatelských účtů, rozsah modulů, množství dat, počet provozoven nebo jiné limity mohou být stanoveny ceníkem, tarifem nebo individuální nabídkou.

## 8. Uživatelské účty a bezpečnost

8.1 Objednatel odpovídá za pravdivost, úplnost a aktuálnost údajů uvedených při registraci a za jejich průběžnou aktualizaci.

8.2 Objednatel odpovídá za bezpečné nakládání s přístupovými údaji svých uživatelů. Je povinen přijmout přiměřená bezpečnostní opatření, zejména používat dostatečně silná hesla, nepředávat přístupové údaje neoprávněným osobám a bezodkladně informovat Poskytovatele o podezření na zneužití účtu.

8.3 Poskytovatel je oprávněn dočasně zablokovat přístup k účtu, pokud zjistí bezpečnostní incident, podezření na neoprávněný přístup, porušení těchto VOP nebo jiný důvod hodný zvláštního zřetele.

## 9. Dostupnost služby, podpora a údržba

9.1 Poskytovatel bude usilovat o to, aby byla Služba dostupná v obvyklé provozní kvalitě. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno SLA, Poskytovatel negarantuje minimální procento dostupnosti.

9.2 Poskytovatel je oprávněn provádět plánovanou údržbu, aktualizace, bezpečnostní zásahy a technické změny. Je-li to rozumně možné, bude o plánovaných odstávkách informovat předem prostřednictvím administrace, e-mailu nebo jiným vhodným kanálem.

9.3 Podpora je poskytována v rozsahu pracovních dní mezi 10–18 hodinou. Podpora nezahrnuje individuální vývoj, právní poradenství, úpravy třetích stran ani zásahy vyvolané nesprávným používáním Služby ze strany Objednatele.

9.4 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost způsobenou vyšší mocí, výpadky služeb třetích stran, výpadky internetu, zásahy poskytovatelů infrastruktury, kybernetickými útoky, nekompatibilním prostředím na straně Objednatele nebo jinými okolnostmi, které Poskytovatel nemůže rozumně ovlivnit.

## 10. Data objednatelů a osobní údaje

10.1 Veškerá Data Objednatele vložená do Služby zůstávají ve vztahu mezi stranami majetkem nebo oprávněně drženými daty Objednatele, případně jeho zákazníků nebo partnerů.

10.2 Objednatel odpovídá za to, že je oprávněn Data Objednatele do Služby vkládat, zpracovávat a používat a že jejich používání prostřednictvím Služby není v rozporu s právními předpisy ani s právy třetích osob.

10.3 Pokud Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služby zpracovává osobní údaje jménem Objednatele, vystupuje Poskytovatel v postavení zpracovatele a Objednatel v postavení správce. Podrobnosti stanoví samostatná smlouva o zpracování osobních údajů nebo jiný dokument Poskytovatele upravující zpracování osobních údajů.

10.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat provozní, technická a analytická data o používání Služby v rozsahu nezbytném pro provoz, zabezpečení, zlepšování a ochranu Služby, vždy v souladu s právními předpisy a vlastními zásadami zpracování osobních údajů.

10.5 Objednatel bere na vědomí, že pro řádné používání Služby může být nezbytné využití externích služeb třetích stran, zejména platebních bran, SMS poskytovatelů, cloudové infrastruktury nebo e-mailových služeb.

## 11. Platební brány, inkaso plateb a služby třetích stran

11.1 Služba může umožňovat technické propojení s poskytovateli platebních služeb, zejména platebními branami a souvisejícími nástroji. Není-li výslovně písemně sjednáno jinak, Poskytovatel v takovém případě poskytuje pouze technické prostředí a integraci, nikoli vlastní platební službu.

11.2 Není-li výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel není prodávajícím služeb nebo produktů, které prostřednictvím Rezervujeme.cz nabízí Objednatel svým koncovým zákazníkům. Za obsah nabídky, právní základ inkasa plateb, storna, vrácení plateb, reklamace a komunikaci s koncovými zákazníky odpovídá vůči nim Objednatel.

11.3 Objednatel je povinen zajistit, aby jeho veřejný web, objednávkový proces a obchodní dokumentace obsahovaly všechny informace vyžadované právními předpisy a pravidly poskytovatele platební brány, zejména identifikační údaje, kontaktní údaje, popis služby, cenu, měnu, podmínky plnění a podmínky storna či vrácení platby.

11.4 Poskytovatel neodpovídá za to, že třetí strana schválí, neschválí, omezí nebo ukončí poskytování své služby Objednateli. Poskytovatel zejména neodpovídá za rozhodnutí poskytovatele platební brány, karetní asociace, banky, SMS agregátora nebo jiného externího partnera.

11.5 Pokud Objednatel požaduje, aby Poskytovatel vybíral platby jménem Objednatele nebo jinak vystupoval v postavení merchant of record, marketplace operátora nebo obdobného subjektu, musí být takový model

výslovně sjednán samostatnou písemnou dohodou. Bez takové dohody se má za to, že Poskytovatel takovou roli nepřebírá.

## 12. Práva duševního vlastnictví

12.1 Veškerá autorská práva, práva k databázím, ochranným známkám, know-how, technické dokumentaci a dalším prvkům Služby náležejí Poskytovateli nebo jeho licenčním partnerům.

12.2 Uzavřením Smlouvy nepřecházejí na Objednatele žádná majetková práva k Službě, jejímu zdrojovému kódu ani k jejím částem, s výjimkou výslovně poskytnutého oprávnění k užívání dle těchto VOP.

12.3 Objednatel není oprávněn odstraňovat označení práv, ochranných známek, copyright notices ani jiná identifikační označení Poskytovatele ze Služby nebo její dokumentace.

## 13. Odpovědnost za vady, reklamace a omezení odpovědnosti

13.1 Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli vadu nebo jiný problém se Službou bez zbytečného odkladu poté, co jej zjistí, a současně uvést přiměřený popis vady, způsob jejího projevu a kontaktní osobu pro součinnost.

13.2 Poskytovatel se zavazuje reklamaci posoudit a v přiměřené lhůtě zahájit kroky směřující k nápravě, pokud je reklamace důvodná a vada je reprodukovatelná nebo jinak ověřitelná.

13.3 Poskytovatel neodpovídá za vady nebo újmu způsobené nesprávným nastavením Služby Objednatelem, nesprávnými vstupními daty, neodborným zásahem, neautorizovanou integrací, nesplněním dokumentovaných technických požadavků, výpadkem třetích stran nebo použitím Služby v rozporu s její dokumentací či účelem.

13.4 Není-li dále stanoveno jinak a dovolují-li to právní předpisy, celková souhrnná odpovědnost Poskytovatele za újmu vzniklou v souvislosti se Smlouvou nepřesáhne částku odpovídající měsíčnímu tarifu před vznikem škodní události.

13.5 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodní příležitosti, ztrátu reputace, nepřímou nebo následnou škodu, ledaže takové omezení v konkrétním případě nepřipouští kogentní právní úprava.

13.6 Nic v těchto VOP nevyklučuje ani neomezuje odpovědnost, kterou nelze podle právních předpisů platně vyloučit nebo omezit.

## 14. Důvěrnost

14.1 Každá strana se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech neveřejných skutečnostech obchodní, technické, provozní nebo smluvní povahy, které se dozví v souvislosti se Smlouvou a jejichž zveřejnění by mohlo druhé straně způsobit újmu.

14.2 Za důvěrné informace se nepovažují informace, které byly prokazatelně veřejně známé, byly straně známé již dříve bez povinnosti mlčenlivosti, byly získány od třetí osoby oprávněně nebo jejichž zpřístupnění vyžaduje právní předpis nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

14.3 Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.

## 15. Zakázané používání služby

15.1 Objednatel nesmí Službu používat způsobem, který je protiprávní, klamavý, podvodný, diskriminační, v rozporu s dobrými mravy, porušující práva třetích osob nebo odporující pravidlům poskytovatelů platebních a komunikačních služeb.

15.2 Objednatel nesmí prostřednictvím Služby rozesílat spam, šířit malware, obcházet bezpečnostní opatření, přetěžovat infrastrukturu, testovat zranitelnosti bez souhlasu Poskytovatele nebo zpracovávat data v rozsahu, k němuž nemá právní titul.

15.3 Poskytovatel je v takovém případě oprávněn přijmout přiměřená ochranná opatření včetně omezení přístupu, dočasné deaktivace některých funkcí nebo ukončení Smlouvy.

## 16. Změny služby, ceníku a těchto VOP

16.1 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, změny technického nebo obchodního modelu Služby, rozšíření nebo úpravy funkcí, změny pravidel třetích stran nebo změny způsobu poskytování Služby.

16.2 Nové znění VOP Poskytovatel zveřejní na svém webu a/nebo oznámí Objednateli e-mailem nebo v administraci Služby. Změna nabývá účinnosti dnem zveřejnění, není-li uvedeno pozdější datum.

16.3 Pokud Objednatel se změnou VOP nesouhlasí a změna se ho podstatně dotýká, je oprávněn Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti změny, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli před tímto dnem.

16.4 Poskytovatel je oprávněn přiměřeně měnit ceník. Změna ceny se nedotýká již uhrazeného předplaceného období, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

## 17. Doručování

17.1 Smluvní strany si budou doručovat oznámení primárně elektronicky, a to na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě, v objednávce, v administraci účtu nebo jinak prokazatelně sdělené.

17.2 Za doručené se považuje i oznámení zaslané prostřednictvím administrace Služby, pokud to povaha oznámení připouští.

17.3 Objednatel je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální. Důsledky nesplnění této povinnosti jdou k jeho tíži.

## 18. Závěrečná ustanovení

18.1 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem se řídí právním řádem České republiky.

18.2 Strany se zavazují řešit spory přednostně smírně. Nedojde-li ke smírnému vyřešení, budou spory rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

18.3 Pokud je některé ustanovení těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Strany jej nahradí ustanovením, které nejlépe odpovídá původnímu smyslu a účelu.

18.4 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 8.4.2026 a nahrazují předchozí znění VOP pro službu Rezervujeme.cz v rozsahu, v němž se s nimi překrývají.

18.5 Nedílnou součástí smluvního rámce mohou být zejména: ceník, objednávka / nabídka, zásady zpracování osobních údajů, smlouva o zpracování osobních údajů, technická dokumentace a podmínky vybraných integrací.