

**BC21 s.r.o.**, IČ: 04991303

se sídlem Hybernská 1034/5, Nové Město, 110 00 Praha 1

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352955

Tel.: +420 601 328 572 | E-mail: [info@adele21.ai](mailto:info@adele21.ai)

## Všeobecné obchodní podmínky

ADELE21 je AI asistentka specializovaná na gastronomii. Cílem služby je pomoci provozovatelům restaurací, hospod, kaváren, bistrů a dalších gastronomických provozů zvládat každodenní provozní, finanční, marketingové i obchodní výzvy prostřednictvím konzultací s digitálním asistentem dostupným v čase a místě, které si uživatel sám zvolí.

Z technického pohledu je ADELE21 postavena jako **multi-agentní systém** — hlavní asistentka (Adelka) přijímá uživatelské vstupy a deleguje konkrétní dílčí úkoly specializovaným virtuálním pod-asistentům a poradcům (zejména Marketingový, Nákupčí, Šéfkuchař a další). Jejich výstupy hlavní asistentka uživateli sumarizuje a předkládá v ucelené podobě. Jedna uživatelská zpráva tak může být v rámci jejího zpracování postoupena více AI modelům, a to případně i od různých poskytovatelů.

Platforma ADELE21 (*dále jen jako „ADELE21“ nebo také „služba“*) je dostupná prostřednictvím webové adresy <https://adele21.ai>, respektive <https://app.adele21.ai>. „**Provozovatelem**“ služby je společnost BC21 s.r.o., IČ: 04991303, se sídlem Hybernská 1034/5, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352955, e-mail: [info@adele21.ai](mailto:info@adele21.ai), tel.: +420 601 328 572 (*dále jen jako „provozovatel“*). Provozovatel v souvislosti se zpřístupněním služby třetím osobám přijal tyto všeobecné obchodní podmínky, které se vztahují na veškeré vztahy vzniklé při užívání všech služeb nabízených v souvislosti s platformou ADELE21 nebo v přímé souvislosti s ní.

V rámci služby jsou sdělovány výstupy zpracované prostřednictvím umělé inteligence. Výstupy služby mají informační a podpůrný charakter, nejsou nijak závazné a nenaplňují charakter rady ve smyslu § 5 nebo § 2912 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (*dále jen jako „občanský zákoník“*). **Provozovatel doporučuje, aby uživatel veškeré výstupy služby před jejich praktickým využitím podrobil vlastnímu zhodnocení, případně konzultaci s odborníkem v dané oblasti.**

„**Uživatel**“ služby může být jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která si vytvoří uživatelský účet na platformě ADELE21. Vytvoření uživatelského účtu je pro využití služby nezbytné. Uživatelský účet je vždy vázán ke konkrétní osobě, která jej založila.

„**Spotřebitelem**“ se rozumí každý uživatel, který je fyzickou osobou a který užívá službu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Tj. takový uživatel službu užívá výlučně v rámci své zájmové činnosti nebo pro svou osobní potřebu a rozvoj.

„**Podnikatelem**“ se rozumí každý uživatel, který je fyzickou nebo právnickou osobou a který užívá službu v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem svého povolání. Za podnikatele je pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek považována rovněž osoba, která jedná jménem či na účet podnikatele. Provozovatel upozorňuje, že na vztah mezi provozovatelem a uživatelem-podnikatelem se nevztahují ustanovení o ochraně spotřebitele a zejména nikoliv však výlučné právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu.

„**Asistentem**“ nebo také „**poradcem**“ se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí AI nástroj v rámci platformy ADELE21, který je naprogramovaný tak, aby uživateli poskytoval podporu ve vybraných oblastech provozu gastronomického podniku (zejména finance, provoz, marketing, péče o zákazníka, vedení týmu a další). Virtuální asistenti a poradci jsou nedílnou součástí služby.

„**Provozovnou**“ se rozumí jedno konkrétní gastronomické zařízení, ve kterém je provozována restaurace, kavárna, hospoda nebo bistro. Jedná se o jedno konkrétní místo, nikoli o síť vícero poboček (organizaci). Každá provozovna musí být v rámci služby samostatně registrována.

### Uživatelský účet

Po vyplnění registračního formuláře dostupného na <https://adele21.ai>, respektive <https://app.adele21.ai> bude uživateli na jím zadanou e-mailovou adresu zaslán potvrzovací odkaz, případně heslo pro aktivaci služby. V okamžiku aktivace uživatelského účtu je mezi provozovatelem a uživatelem uzavřena závazná smlouva o poskytování služeb (*dále jen jako „smlouva o poskytování služeb“*), na základě které se provozovatel zaváže umožnit uživateli za podmínek daných těmito všeobecnými obchodními podmínkami přístup ke službě ADELE21. Tímto okamžikem je rovněž aktivován uživatelský účet.

V rámci registrace je uživatel povinen poskytnout provozovateli platební údaje platné platební karty, ze které bude po uplynutí zkušebního období hrazeno měsíční předplatné. Zadání platebních údajů je nezbytnou podmínkou aktivace uživatelského účtu. Po dobu zkušebního období (viz článek „Zkušební období a cena služby“) nedochází ke stržení žádné platby, pokud v před ukončením tohoto období nedojde k vyčerpání zkušebního kreditu – v takovém případě se postupuje podle pravidel uvedených v témže článku.

Vyplněním registračního formuláře dává uživatel provozovateli souhlas k užití jím zadané kontaktní e-mailové adresy k zasílání oznámení a informací předvídaných těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Provozovatel je rovněž oprávněn užit e-mailové adresy uživatele ke sdělování informací o rozšíření a nových možnostech ADELE21 tak, aby uživatel mohl službu efektivně využívat v co nejširší možné míře.

Uživatel je povinen v rámci registrace sdělit provozovateli pouze pravdivé, úplné a nijak nezkreslené informace. Uživatel-podnikatel je povinen poskytnout též identifikační údaje nezbytné pro vystavení daňového dokladu, zejména obchodní firmu nebo jméno, sídlo nebo místo podnikání, identifikační číslo a daňové identifikační číslo (je-li plátcem DPH).

V rámci uživatelského účtu budou ukládány veškeré konverzace vedené s asistenty a poradci v rámci ADELE21. Uživatel se k těmto konverzacím může kdykoli vracet a dále je doplňovat a rozvíjet.

Uživatel je povinen zvolit si bezpečné přístupové heslo k uživatelskému účtu tak, aby předešel ztrátě účtu nebo zneužití uložených dat a informací. Uživatel je povinen uchovávat své přístupové heslo v tajnosti a toto nesdělit žádné třetí osobě, v opačném případě hrozí ztráta, poškození či zneužití dat nebo zneužití služby. Provozovatel nijak neodpovídá za újmu způsobenou uživateli nebo jakékoli třetí osobě v důsledku nedostatečného zabezpečení účtu.

Uživatelský účet je vázán ke konkrétní osobě, která jej založila. Sdílení přístupových údajů s třetími osobami se výslovně zakazuje. V případě, že uživatel-podnikatel hodlá zpřístupnit službu více osobám v rámci své organizace, je povinen sjednat s provozovatelem zvláštní podmínky.

Provozovatel si vyhrazuje právo v konkrétním případě uzavření smlouvy o poskytování služeb odmítnout, a to i bez udání důvodu.

## Důležitá upozornění

Provozovatel v této souvislosti upozorňuje na skutečnost, že služba ADELE21 je vystavěna na využití LLM (Large Language Model), tj. využívá umělé inteligence (*dále jen „AI“*). Provozovatel využívá více řešení, tj. jednotlivé LLM modely mezi sebou kombinuje. Veškerá komunikace, kterou uživatel s asistenty nebo poradci v rámci ADELE21 povede, bude uskutečněna za pomoci AI nástrojů.

Provozovatel výslovně upozorňuje, že vzhledem k vývojovému stádiu používaných LLM může docházet k tzv. „halucinování“, tj. uvádění zjevně nepravdivých, neaktuálních nebo zavádějících tvrzení. Provozovatel doporučuje, aby uživatel veškeré výstupy služby před jejich praktickým využitím podrobil vlastnímu posouzení, případně konzultaci s odborníkem v dané oblasti (zejména nikoli však výlučně v záležitostech účetních, daňových, právních, hygienických či pracovněprávních).

Výstupy služby mají informační a podpůrný charakter. Provozovatel neodpovídá za rozhodnutí, která uživatel přijal na základě výstupů služby, ani za jejich důsledky. Při reálném provozu podniku nebo provozovny se vždy jedná o rozhodnutí činěná výlučně provozovatelem tohoto podniku nebo provozovny na jeho účet a riziko.

Uživatel není oprávněn jakékoli výstupy služby zveřejňovat ani je za úplatu či bezúplatně zpřístupňovat jakýmkoli třetí osobám jinak než v přímé souvislosti s provozem své provozovny. Zakazuje se obecné šíření či zpřístupňování výstupů služby bez návaznosti na provoz konkrétní provozovny. Rovněž se zakazuje prezentovat výstupy služby způsobem, který by mohl navozovat dojem, že se jedná o oficiální stanovisko

provozovatele. Veškeré výstupy služby jsou určeny pro vlastní potřebu uživatele a jeho podniku či provozovny.

## Zkušební období a cena služby

Registrace a zřízení uživatelského účtu nejsou samy o sobě nijak zpoplatněny. Po dokončení registrace se uživateli aktivuje zkušební období.

### Zkušební období

Zkušební období trvá **7 dní** ode dne aktivace uživatelského účtu nebo do okamžiku vyčerpání zkušebního kreditu v hodnotě **200 Kč (tj. 10 kreditů)** (podle toho, která skutečnost nastane dříve). Zkušební kredit je nepřevoditelný a nelze za něj požadovat peněžní plnění.

V průběhu zkušebního období má uživatel plný přístup k službě ADELE21. Po každé spotřební akci (zejména odeslání zprávy nebo využití některé z funkcí asistentů a poradců) dochází k odečtu kreditů v souladu s pravidly spotřeby uvedenými v aplikaci. Aktuální stav zbývajících zkušebního kreditu i zbývajících dní zkušebního období je uživateli vždy dostupný v rámci uživatelského účtu.

Ukončení zkušebního období a navazující strhnutí měsíčního poplatku probíhá podle následujících pravidel:

- **Vyčerpání zkušebního kreditu před uplynutím 7 dnů** – v aplikaci se uživateli zobrazí výzva k aktivnímu potvrzení pokračování v placené verzi. Měsíční poplatek bude stržen pouze v případě, že uživatel pokračování aktivně potvrdí. Pokud uživatel pokračování nepotvrdí, získá do uplynutí 7 dnů ode dne aktivace uživatelského účtu pouze omezený (read-only) přístup k historii svých konverzací; po uplynutí této doby se postupuje podle dalšího bodu, ledaže uživatel mezitím smlouvu o poskytování služeb vypoví.
- **Uplynutí 7 dnů bez ohledu na vyčerpání zkušebního kreditu** – nejméně 24 hodin před uplynutím zkušebního období obdrží uživatel na svou kontaktní e-mailovou adresu informaci o blížícím se konci zkušebního období a o automatickém stržení měsíčního poplatku. Po uplynutí 7 dnů, neukončí-li uživatel smlouvu o poskytování služeb, bude automaticky stržen měsíční poplatek z platební karty zadané uživatelem při registraci.

Uživatel je oprávněn smlouvu o poskytování služeb kdykoli během zkušebního období jednoduše ukončit prostřednictvím funkce dostupné v uživatelském účtu („zrušit předplatné“). Po takovém ukončení získá uživatel omezený (read-only) přístup k historii svých konverzací po dobu do konce zkušebního období; po jeho uplynutí dojde k deaktivaci uživatelského účtu.

### Cena služby a měsíční poplatek

Po uplynutí zkušebního období (resp. po aktivním potvrzení pokračování v placené verzi) je uživateli zpřístupněna plná verze služby ADELE21. Cena služby za kalendářní měsíc (dále jen „**měsíční poplatek**“) je stanovena aktuálním ceníkem nebo nabídkou provozovatele platným ke dni registrace uživatele. Cena služby je stanovena bez daně z přidané hodnoty. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoli výši měsíčního poplatku změnit s tím, že uživatele o této změně informuje s minimálním 30 denním předstihem. Uživatel v takovém případě bude informován prostřednictvím jím uvedené e-mailové adresy. V případě, že uživatel s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn předplatné zrušit nebo uživatelský účet smazat. V případě zrušení předplatného bude počínaje prvním dnem následujícího období zachován pouze omezený přístup k minulým konverzacím, uživatel nebude moci vznášet nové dotazy ani jinak se službou aktivně pracovat.

Měsíční poplatek bude automaticky strháván z platební karty zadané uživatelem při registraci, a to vždy předem na následující období, kdy obdobím se rozumí jeden měsíc – tj. začátek a konec období se shodují stejným číselným označením pořadí dne v kalendářním měsíci – není-li takový den v daném kalendářním měsíci, bude pro tento konkrétní měsíc použit jeho poslední den (*dále jen jako „období“*).

Po uhrazení měsíčního poplatku získává uživatel pro každé období **200 kreditů** určených ke spotřebě v rámci služby ADELE21 (*dále jen jako „měsíční kredit“*). Jeden kredit odpovídá jednotce spotřeby výpočetních zdrojů AI. Konkrétní výše spotřeby kreditů za jednotlivé akce (odeslání zprávy, využití funkcí asistentů a

poradců apod.) je uvedena v aplikaci a uživatel s ní má možnost se před spotřebou seznámit. Spotřeba je dána náročností a složitostí kladeného dotazu nebo zpracovávaného úkolu. Aktuální stav zbývajících kreditů je uživateli vždy dostupný v rámci uživatelského účtu.

**Měsíční kredity** jsou určeny pro dané období. V případě, že uživatel měsíční kredity v daném období nevyčerpá, propadají bez náhrady okamžikem započetí nového období.

Měsíční poplatek představuje **licenci k využívání služby ADELE21 pro jednu provozovnu** (restauraci, hospodu, kavárnu, bistro nebo obdobný gastronomický provoz). Pokud chce uživatel využívat službu pro více provozoven, je povinen uhradit samostatný měsíční poplatek za každou z nich. Provozovatel v této souvislosti důrazně varuje před obcházením těchto všeobecných obchodních podmínek a užíváním jedné licence pro vícero provozoven, kdy zpracované výstupy budou zkresleny a nebudou odpovídat použití pro vícero provozoven.

Daňový doklad bude uživateli zpřístupněn prostřednictvím uživatelského účtu a zároveň bude zaslán na e-mailovou adresu, kterou uživatel při registraci uvede.

Veškeré bezhotovostní platby jsou realizovány prostřednictvím systému Stripe. Platební údaje uživatelů jsou zpracovávány přímo poskytovatelem služby Stripe – společností Stripe Payments Europe, Ltd. – za podmínek stanovených Stripe Payments Europe, Ltd.\*

Provozovatel si vyhrazuje právo dlouhodobě nevyužívané účty (tj. účty, ke kterým se uživatel nepřihlásí po dobu 1 roku a více) vymazat. Provozovatel v této souvislosti nijak neodpovídá za případnou ztrátu uživatelských dat.

Pro vyloučení veškerých pochybností provozovatel uvádí, že provozovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. K cenám uvedeným v těchto všeobecných obchodních podmínkách bez DPH bude účtována daň z přidané hodnoty v sazbě platné a účinné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

### Dokup kreditů (Top-up)

V případě, že uživatel vyčerpá své měsíční kredity před koncem období, může si dokoupit dodatečné kredity prostřednictvím funkce dostupné v uživatelském účtu (*dále jen jako „Top-up kredity“*). Top-up balíček obsahuje **10 kreditů za cenu 200 Kč bez DPH**. Po provedení platby budou Top-up kredity bezodkladně připsány na uživatelský účet.

Dokup Top-up kreditů se vždy vztahuje ke konkrétní provozovně. Top-up kredity nemohou být převáděny mezi jednotlivými provozovnami.

Dokup Top-up kreditů je možný **pouze v případě, že uživatel má aktivní měsíční předplatné – tj. má zaplacený měsíční poplatek na dané období**. Po ukončení předplatného (zejména výpovědi ze strany uživatele nebo neuhrazením měsíčního poplatku) není dokup Top-up kreditů možný.

Pravidla čerpání kreditů:

- V rámci daného období jsou **nejprve čerpány měsíční kredity**; teprve po jejich vyčerpání jsou čerpány Top-up kredity.
- **Top-up kredity nepoužité do konce daného období se převádějí do následujícího období** a zůstávají uživateli k dispozici po celou dobu trvání aktivního předplatného služby. Top-up kredity tak nepropadají s koncem jednotlivých období, pokud předplatné pokračuje. Okamžikem přerušení plateb měsíčního předplatného ovšem doposud nespotřebované Top-up kredity bez náhrady zanikají.

Uživatel-spotřebitel je před dokoupením Top-up kreditů žádán o výslovný souhlas se započítáním plnění před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy o nákupu Top-up balíčku. Udělením souhlasu spotřebitel bere na vědomí, že okamžikem započetí čerpání zakoupených Top-up kreditů zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy o nákupu Top-up balíčku ve smyslu § 1837 písm. a) a l) občanského zákoníku.

### Ukončení předplatného a využití zbývajících kreditů

Po výpovědi smlouvy o poskytování služeb ze strany uživatele zůstává služba uživateli zpřístupněna za dosavadních podmínek, a to po zbývajíc dobu předplaceného období. **Po uplynutí předplaceného období:**

- pokud uživatel nemá žádné nespoteřované Top-up kredity, je provozovna převedena do **režimu read-only** — uživatel má i nadále přístup k historii konverzací, nemá však možnost činit nové dotazy ani provádět jakékoli změny ani nahrávat jakékoli dokumenty;
- pokud uživateli zbývají nespoteřované Top-up kredity, je uživateli poskytnuta **lhůta 3 měsíců** ode dne uplynutí předplaceného období k jejich dočerpání (*dále jen jako „lhůta pro dočerpání kreditů“*).

V průběhu lhůty pro dočerpání kreditů:

- uživatel může nadále využívat službu ADELE21 a čerpat své zbývající Top-up kredity;
- uživatel **nemůže dokoupit další Top-up kredity** ani jinak rozšiřovat objem kreditů;
- uživatel **nemůže provádět změny v nastavení provozovny**, pro kterou nemá aktivní předplatné, neboť předplatné představuje licenci k využívání služby pro danou provozovnu.

**Po uplynutí lhůty pro dočerpání kreditů** (nebo po vyčerpání Top-up kreditů, podle toho, co nastane dříve) je provozovna převedena do **režimu read-only** — uživatel má nadále přístup k historii konverzací, nemá však možnost činit nové dotazy ani provádět změny. Top-up kredity nespoteřované v průběhu 3 měsíců ode dne posledního dne trvání aktivního předplatného propadají bez náhrady. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení jakékoli části ceny zaplacené za Top-up balíčky ani na jakoukoli jinou kompenzaci.

**Obnovení plného přístupu k provozovně** je možné kdykoli zaplacením měsíčního poplatku na další období. V takovém případě je uživateli obnoven přístup k provozovně i historii konverzací v plném rozsahu a začíná běžet nové předplacené období se standardními měsíčními kredity. To neplatí v případě, kdy uživatelský účet byl neaktivní po dobu delší jednoho roku a provozovatel v důsledku toho přistoupil k jeho smazání.

## Provozní podmínky služby

Pro správnou funkci služby je nezbytné, aby uživatel disponoval a ke službě přistupoval za použití hardwarového vybavení s těmito minimálními parametry:

- dvoujádrový procesor CPU s taktem 1,6 GHz;
- operační paměť RAM 4 GB a více.

Na přístupovém zařízení musí být nainstalována aktuální verze operačního systému s grafickým rozhraním Windows 10 a novější, macOS 26 a vyšší nebo některá z běžných linuxových distribucí. Mobilní přístupové zařízení musí být vybaveno aktuálním operačním systémem iOS 26 nebo Android 16 a novější. Pro přístup uživatele ke službě musí být na zařízení nainstalován prohlížeč verze Chrome 145, Edge 145, Safari 26 nebo Firefox 147 a novější. Pro správnou funkci služby musí uživatel rovněž v nastavení prohlížeče povolit JavaScript, Cookies a Local Storage.

Provozovatel si vyhrazuje právo dočasně znepřístupnit službu za účelem provedení nezbytných servisních zásahů, oprav a úprav. V případě, že provozovatel bude předem vědět o nedostupnosti služby v určitém termínu, bude o této skutečnosti uživatele informovat prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy.

Služba bude uživatelům přístupná non-stop (*dále jen jako „přístupová doba“*). Poskytovatel garantuje uživatelům dostupnost v rozsahu 99 % přístupové doby v každém kalendářním měsíci (*dále jen jako „garantovaná dostupnost“*). Do garantované dostupnosti se nezapočítávají předem plánované a nahlášené odstávky systému a výpadky, které nelze ovlivnit ze strany provozovatele. Provozovatel dále neodpovídá za nedostupnost služby v těchto případech:

- je-li nedostupnost služby kratší než 5 minut;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku nedostupnosti mobilního signálu nebo připojení k síti internet;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku výpadku AI služeb, které ADELE21 využívá pro svou funkci;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku zásahu vyšší moci;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku nedostatečné součinnosti ze strany uživatele, o kterou byl tento požádán;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku činnosti či nečinnosti uživatele nebo třetí strany;
- je-li nedostupnost způsobena útokem třetí strany;
- je-li nedostupnost způsobena v důsledku softwarového nebo hardwarového vybavení uživatele.

Provozovatel nijak neodpovídá za případnou ztrátu dat způsobenou servisními zásahy, opravami nebo úpravami. Provozovatel rovněž nijak neodpovídá za případnou újmu, která by uživateli vznikla v důsledku dočasné nedostupnosti služby.

## **Další podmínky užívání služby**

Uživatel je oprávněn užívat službu pouze pro svou potřebu, případně pro potřebu své konkrétní registrované provozovny, a za podmínek stanovených těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Uživatel není oprávněn službu užívat veřejně nebo veřejně prezentovat její výstupy způsobem, který by je vydával za oficiální stanovisko provozovatele. Uživatel rovněž není oprávněn službu užívat pro neregistrovanou provozovnu.

Zakazuje se užití služby za účelem konzultace, přípravy nebo zastírání trestného činu či jakéhokoli jiného trestného nebo zákonem zakázaného či postihovaného jednání.

V případě, že uživatel bude užívat ADELE21 v rozporu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, je provozovatel oprávněn od smlouvy o poskytování služeb okamžitě odstoupit. Tato skutečnost bude uživateli sdělena prostřednictvím jeho kontaktní e-mailové adresy. Odstoupení je účinné okamžikem uplynutí 3 dnů ode dne odeslání oznámení o odstoupení na kontaktní e-mailovou adresu uživatele. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení jakékoli části měsíčního poplatku či jakoukoli jinou kompenzaci.

Kterákoli ze stran je oprávněna smlouvu o poskytování služeb kdykoli vypovědět. Výpověď ze strany uživatele se provádí doručením výpovědi na adresu provozovatele [info@adele21.ai](mailto:info@adele21.ai). V případě, že se bude jednat o výpověď smlouvy ze strany uživatele, aniž by před takovou výpovědí došlo k hrubému porušení povinností ze strany provozovatele, nebude uživateli vrácena jakákoli část měsíčního poplatku za období, ve kterém k výpovědi došlo nebo za dokoupené Top-up kredity, ledaže půjde o postup spotřebitele dle článku „Závěrečná ustanovení“ těchto všeobecných obchodních podmínek (odstoupení od smlouvy do 14 dnů). V případě smazání uživatelského účtu nebude mít uživatel nadále k účtu přístup a tento nebude možné v budoucnu obnovit.

V případě užívání služby jakýmkoli nedovoleným způsobem, zejména v případě sdílení nebo jakéhokoli komerčního či nekomerčního užívání služby jinak než pro potřebu uživatele a jeho registrované provozovny, odpovídá uživatel provozovateli za veškerou újmu, která provozovateli v důsledku takového chování uživatele vznikne.

Výslovně se zakazuje využití služby pro účely nebo pro podporování jakékoli zákonem zakázané, nedovolené nebo trestné činnosti či propagování násilí, rasové nesnášenlivosti, terorismu nebo rozdělování společnosti. Rovněž se zakazuje užití služby k šíření dezinformací nebo tvorbě dezinformačních sdělení.

V souvislosti s využitím služby nevznikají uživatelům žádné zvláštní náklady, které by nebyly uvedeny v těchto všeobecných obchodních podmínkách, vyjma standardních nákladů komunikace na dálku, zejména na internetové připojení. Provozovatel si není vědom, že by uživatelům v souvislosti s využitím služby vznikly jakékoli další náklady neuvedené v těchto všeobecných obchodních podmínkách nebo jakékoli daňové či poplatkové povinnosti.

## **Reklamáce a odpovědnost provozovatele**

Uživatelé mohou službu reklamovat u provozovatele prostřednictvím e-mailové adresy [info@adele21.ai](mailto:info@adele21.ai).

V rámci nahlašovaného incidentu uživatel popíše, v čem spočívá vada služby, jak se projevuje a jaké jsou její důsledky.

Provozovatel je povinen bezprostředně po obdržení reklamace oznámení prověřit a v případě, že reklamáce bude důvodná, sjednat v přiměřené době nápravu. Provozovatel informuje uživatele o vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí oznámení, a to prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy uživatele.

Provozovatel nijak neodpovídá za nepřístupnost nebo vadnost služby způsobenou v důsledku vady nebo nefunkčnosti přenosových technologií, poskytovatelů internetového připojení a poskytovatelů AI služeb, se kterými ADELE21 pracuje.

ADELE21 je založena na využití možností umělé inteligence. Provozovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za výstupy zpracované prostřednictvím umělé inteligence a upozorňuje na skutečnost, že každý takový výstup musí být primárně podroben lidské kontrole. Provozovatel výslovně upozorňuje, že vzhledem k vývojovému stádiu používaných LLM může docházet k tzv. „*halucinování*“, tj. uvádění zjevně nepravdivých nebo zavádějících tvrzení. Provozovatel tak nijak neodpovídá za kvalitu a obsah výstupů služby.

Provozovatel dále nijak neodpovídá za data a dokumenty zpřístupněné službě ze strany uživatele. V této souvislosti provozovatel opakovaně upozorňuje na skutečnost, že veškeré vstupy uživatele jsou zpracovávány prostřednictvím několika LLM.

Případná odpovědnost provozovatele za způsobenou újmu je limitována výší plnění přijatého provozovatelem od uživatele v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb za dobu 1 roku přede dnem vzniku újmy.

## **Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 1. 6. 2026.

Zřízením uživatelského účtu uživatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku. Veškerá komunikace mezi provozovatelem a uživatelem nezbytná pro užívání služby bude probíhat prostřednictvím uživatelského účtu nebo e-mailové adresy sdělené provozovateli uživatelem. Veškeré zprávy se považují za přechtené dnem následujícím po dni jejich odeslání.

Pouze uživatel, který je spotřebitelem, má právo do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy o poskytování služeb od této smlouvy odstoupit, a to zasláním oznámení o odstoupení od smlouvy na e-mailovou adresu provozovatele. Provozovatel je oprávněn uživatelský účet bezprostředně po obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy o poskytování služeb smazat. Uživatel-spotřebitel má v takovém případě nárok na vrácení poměrné části zaplaceného měsíčního poplatku odpovídající doposud nevyužité části daného období a nespotebřebovaných kreditů. Toto neplatí, pokud uživatel ve zkušebním období aktivně potvrdil pokračování v placené verzi po vyčerpání zkušebního kreditu nebo pokud v rámci registrace výslovně požádal o započítání poskytování služeb před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení a o této skutečnosti byl předem informován.

Na uživatele-podnikatele se právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu nevztahuje.

Aplikace těchto všeobecných obchodních podmínek má přednost před dispozitivními ustanoveními obecně závazných právních předpisů.

Tyto všeobecné obchodní podmínky se použijí na veškeré vztahy vzniklé mezi provozovatelem a uživatelem v souvislosti s užíváním služby ADELE21. Všichni uživatelé jsou povinni seznámit se s těmito všeobecnými obchodními podmínkami předtím, než nabízenou službu využijí. Po celou dobu trvání smluvního vztahu jsou uživatelé povinni dodržovat veškerá ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek.

Veškeré spory vzniklé mezi provozovatelem a uživateli v souvislosti s užíváním služby budou řešeny primárně dohodou. Nebude-li možné dohody dosáhnout, je pro řešení sporů mezi uživatelem a provozovatelem vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb provozovatele příslušný věcně a místně příslušný soud České republiky.

Orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz) – provozovatel výslovně upozorňuje na skutečnost, že tuto možnost může využít pouze uživatel, který je spotřebitelem.

Provozovatel není vázán žádným etickým ani jiným obdobným kodexem chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Provozovatel si vyhrazuje právo ke změně těchto všeobecných obchodních podmínek. Změněné obchodní podmínky je provozovatel povinen uveřejnit na svých internetových stránkách <https://adele21.ai>, respektive <https://app.adele21.ai>, s minimálním předstihem 30 dnů před nabytím účinnosti nových obchodních podmínek. Nesouhlasí-li uživatel s novými obchodními podmínkami, je oprávněn smlouvu o poskytování

služeb vypovědět do 30 dnů ode dne oznámení změny, jinak platí, že se změnami souhlasí a smlouva o poskytování služeb se okamžikem účinnosti nových obchodních podmínek bude řídit těmito změněnými obchodními podmínkami.

V Praze dne 1. 6. 2026

**BC21 s.r.o.**

\* Platební podmínky Stripe: <https://stripe.com/en-cz/legal/ssa/cz>