



**SHERLOG SE**  
Štěpánská 650/23, 110 00 Praha 1  
IČ: 06862357 DIČ: CZ06862357  
T +420 221 513 111, [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz)

# Obchodní podmínky služby

## SHERLOG Trace

### Preambule

Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) blíže upravují vztahy vznikající na základě smluvního vztahu (dále jen „SMLOUVA“) a jsou její přílohou a nedílnou součástí. Za uzavření SMLOUVY se pokládá podpis závazné objednávky. Služba SHERLOG TRACE využívá technologii GPS/GLONASS/GSM, pomocí které SHERLOG SE, (dále jen „SHERLOG“) poskytuje ZÁKAZNÍKovi vybrané informace o provozu jednotky a zpřístupňuje je prostřednictvím portálové aplikace (dále jen „Aplikace“). Přenos dat ZÁKAZNÍKovi je poskytován na území EU. Popis vlastností a funkcí systému GPS je veřejně publikován na stránkách [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz).

### I. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SHERLOG TRACE

Služba SHERLOG TRACE (dále jen "Služba") umožňuje ZÁKAZNÍKům monitorovat pohyb jednotek v reálném čase, vyhodnocovat průběh jednotlivých jízd a připravovat na základě získaných dat elektronickou knihu jízd. Rozsah služeb poskytovaných ZÁKAZNÍKovi je závislý na volbě Služby, která definuje konkrétní úroveň poskytovaných služeb. Popis Služby a doplňkových služeb je uveden na [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz)

S účtováním provozního poplatku za poskytování Služby ZÁKAZNÍKovi započne SHERLOG po uplynutí čtrnácti (14) dnů od vyskládnění nebo odeslání jednotek ZÁKAZNÍKovi. Změny a ukončení Služby jsou možné pouze na základě žádosti ZÁKAZNÍKA, zaslané na kontakty ve věcech obchodních a smluvních uvedených v listinné příloze č. 1 SMLOUVY – Kontakty k závazné objednávce služby SHERLOG TRACE. Služba je ukončena uplynutím posledního dne výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla písemná žádost ZÁKAZNÍKA o ukončení Služby doručena SHERLOGu. Výpovědní lhůta končí posledním dnem v měsíci, ve kterém byla výpovědní lhůta započata. Při nedodržení uvedeného postupu bere ZÁKAZNÍK na vědomí, že poskytování Služby není v takovém případě ze strany ZÁKAZNÍKA řádně ukončeno. Má se za to, že Služba je tak ZÁKAZNÍKovi stále řádně poskytována a ZÁKAZNÍK je povinen nadále hradit provozní poplatky. V případě, že ZÁKAZNÍK bude požadovat obnovení poskytování Služby, bere pak na vědomí, že před obnovením poskytování Služby je nezbytně nutné provést rekonfiguraci jednotky, a to dle platného ceníku.

Informace o provozu jednotky je možné získat prostřednictvím serveru umístěného v síti internet. V prostředí sítě internet jsou data přenášena prostřednictvím šifrované SSL (https) komunikace. Služba využívá systém GPS/GLONASS pro určení polohy a rychlosti pohybu jednotky. Přenos dat je realizován primárně prostřednictvím datových přenosů v sítích mobilních operátorů. Služba umožňuje zobrazit jednotlivé trasy na mapových podkladech. Práva a licence pro využívání mapových podkladů jsou součástí Služby. SHERLOG zajišťuje, že data na webovém rozhraní budou pro ZÁKAZNÍKA uložena po dobu osmnácti (18) měsíců od jejich uložení, poté budou data archivována po dobu pěti (5) let a po této době budou z archivu odstraněna.

### II. PRÁVA, ZÁVAZKY A ODPOVĚDNOST SHERLOGU

SHERLOG se zavazuje poskytnout ZÁKAZNÍKovi Službu sestávající z aktivace účtu na webovém rozhraní, poskytnutí datových přenosů pro přenos dat mezi jednotkou ve vozidle a webovým portálem a provoz webového portálu s uložením dat po dobu osmnácti (18) měsíců. Pro řádné poskytování Služby je nezbytná součinnost ZÁKAZNÍKA, kdy provedení instalace jednotky do vozidla má za povinnost zajistit ZÁKAZNÍK. ZÁKAZNÍK je povinen se k provedení instalace řádně objednat u autorizovaného servisu. SHERLOG bude vyvíjet přiměřené úsilí k zachování trvalé dostupnosti Služby, mimo plánovaných odstávek. Pokud ZÁKAZNÍK zruší Službu nebo poskytování této Služby bude pozastaveno z důvodů nevyrovnaných závazků na straně ZÁKAZNÍKA, SHERLOG zruší přístup do portálové aplikace, a to ke dni ukončení Služby. Data ZÁKAZNÍKA budou v systémech SHERLOGu, po tuto stanovenou lhůtu, uchovávána po dobu trvání obchodního vztahu ZÁKAZNÍKA a SHERLOGu. Po jeho ukončení pak SHERLOG uchovává pouze data nezbytná pro plnění zákonných požadavků, minimálně však po dobu šesti (6) měsíců. Pokud ZÁKAZNÍK ukončí svůj smluvní vztah se SHERLOGem pak bezodkladně poté ukončí SHERLOG bezpodmínečně přístup ZÁKAZNÍKA do systému, ve kterém jsou data ZÁKAZNÍKA uchovávána. SHERLOG nabízí záruku na jednotky pro provozování Služby po dobu dvacetičtyř (24) měsíců. Reklamaci Služby vznášá Zákazník na kontakty ve věcech technické podpory uvedené v listinné příloze č. 1 SMLOUVY – Kontakty k závazné objednávce služby SHERLOG TRACE. Záruční i pozáruční opravy jsou ZÁKAZNÍKovi

poskytovány výhradně na servisních místech, jejichž seznam je uveden na [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz), které v případě poruchy jednotky zajistí její opravu nebo v případě, že oprava není možná, její výměnu v rámci reklamace zdarma. Tato záruka se nevztahuje na opotřebené napájecího článku (baterie) způsobené jeho obvyklým

používáním. Záruční podmínky a podmínky použití jednotky jsou publikovány na [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz). Dodržování uvedených podmínek ze strany ZÁKAZNÍKA je nezbytně nutnou podmínkou pro uplatnění reklamace. ZÁKAZNÍK se s nimi seznámil a zavazuje se tyto podmínky dodržovat. SHERLOG není odpovědný za výpady Služby, které vzniknou v důsledku:

- stínění GPS nebo GSM signálu nebo
- záměrného poškození jednotky ze strany ZÁKAZNÍKA, popř. řidiče vozidla, nebo
- poruchy jednotky, na kterou byl ZÁKAZNÍK upozorněn s tím, že jednotka je nefunkční a vyžaduje opravu, a kterou i přes toto upozornění ZÁKAZNÍK nenechal bez prodlení opravit.

SHERLOG není odpovědný za škody způsobené na jednotce nebo na vozidle ZÁKAZNÍKA, které vzniknou v důsledku neodborného nainstalování a odinstalování jednotky mimo autorizovaná servisní místa, jejichž seznam je uveřejněn na [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz).

Služba není proaktivním zabezpečovacím systémem a SHERLOG není odpovědný za škody na majetku odcizením vozidla nebo jeho části, která by mohla ZÁKAZNÍKovi vzniknout v důsledku nefunkční Služby nebo její části.

Služba přenosu dat je poskytována prostřednictvím třetí osoby (telefonního operátora) a jeho propojených sítí. ZÁKAZNÍK tímto bere na vědomí, že propojené sítě této třetí osoby nemají zaručenou nepřetržitou servisní dostupnost. ZÁKAZNÍK dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že SHERLOG není odpovědný za případnou škodu vzniklou neposkytnutím služby přenosu dat nebo vadným poskytnutím služby přenosu dat, z důvodu zavinění třetí osobou. Odpovědnost SHERLOGU je rovněž vyloučena v případě, že ZÁKAZNÍK užívá služby přenosu dat způsobem vyžadujícím nepřetržitou dostupnost propojených sítí třetí osoby a přerušení dostupnosti propojených sítí třetí osoby způsobí smrt, úraz, zranění, škodu na majetku nebo jinou újmu.

### III. PRÁVA, ZÁVAZKY A ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

ZÁKAZNÍK se zavazuje řádně a včas hradit příslušné provozní poplatky za poskytování Služby systému SHERLOG TRACE a další poplatky vycházející z ceníku SHERLOGu platného v době poskytnutí příslušné služby. Ceník je veřejně publikován na stránkách [www.sherlog.cz](http://www.sherlog.cz).

ZÁKAZNÍK se zavazuje, že nebude software využitý pro poskytování Služby kopírovat, distribuovat, modifikovat, dekodovat, dekompileovat nebo se jinak snažit získat zdrojový kód software. ZÁKAZNÍK se zavazuje nezasahovat fyzicky do jednotky určené pro Službu, v případě, že ZÁKAZNÍK zasáhne do jednotky určené pro Služby, pak ztrácí nárok na uplatnění záruky vztahující se k jednotce. Pokud ZÁKAZNÍK obdrží balení jednotky určené pro Službu před její samotnou instalací do vozidla, není oprávněn toto balení otevřít ani jinak narušit. Pokud dojde k otevření nebo narušení originálního balení jednotky, ztrácí ZÁKAZNÍK záruku vztahující se k jednotce. ZÁKAZNÍK je povinen zajistit souhlas řidiče služebních vozidel s tím, že pohyb jejich vozů bude monitorován.

ZÁKAZNÍK se zavazuje, že nepoužije žádné zařízení nebo software, které by vedlo k narušení funkčnosti Služby. ZÁKAZNÍK se dále zavazuje, že neprovede žádný úkon a ani nebude používat Službu tak, aby se nadměrně zatížila infrastruktura SHERLOGu a/nebo infrastruktura Služby. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že je mu Služba dle těchto podmínek poskytována jako konečnému spotřebiteli, a že není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu SHERLOGu tuto Službu poskytovat za úplaty nebo bezúplatně třetím osobám. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že v případě jakékoliv nestandardní instalace (např. instalace do vozidla s pokovenými skly), uhradí ZÁKAZNÍK náklady převyšující standardní instalační náklady Služby. Tuto částku uhradí ZÁKAZNÍK přímo servisnímu místu. ZÁKAZNÍK je povinen založit administrátorský přístup do Aplikace pro technickou podporu SHERLOGu nebo musí sdělit své přihlašovací údaje, pouze pokud je to nezbytně nutné pro provedení servisního zásahu, přičemž po jeho ukončení je účastník povinen neprodleně své heslo k tomuto administrátorskému účtu změnit.

V případě, že ZÁKAZNÍK požaduje převod svých jednotek na třetí osobu, je převod jednotek realizován s původním nastavením Služby a doplňkových služeb k převáženým jednotkám, nepožádá-li ZÁKAZNÍK o jiné nastavení. Požádá-li ZÁKAZNÍK o dočasnou deaktivaci jednotky, u které má aktivovaný roaming mimo státy EU, bude mu současně s touto dočasnou deaktivací jednotky zrušen i tento roaming.

ZÁKAZNÍK se zavazuje, že osoby určené ZÁKAZNÍKem pro komunikaci s Technickou podporou SHERLOGu, prostřednictvím komunikačního okna v Aplikaci, jsou jím pověřeny k hlášení a řešení poruch a dotazů, týkajících se Služby a jsou kompetentní sdělovat a přijímat všechny informace, vedoucí k vyřešení technických problémů jednotek nebo Aplikace. Přístup ke komunikačnímu oknu v Aplikaci mají všichni uživatelé s aplikační rolí Administrátor. ZÁKAZNÍK se dále zavazuje, že tyto osoby na sebe v tomto komunikačním okně uvedou správné kontaktní údaje, aby s nimi mohla Technická podpora SHERLOGu hlášené případy co nejrychleji vyřešit a že na tyto kontaktní údaje bude Technická podpora SHERLOGu zasílat požadované informace. V případě, že ZÁKAZNÍK neuvede správné kontaktní údaje nebo tyto údaje neudrží aktuální, nenese SHERLOG odpovědnost za řádné poskytování Služby. ZÁKAZNÍK dále bere na vědomí, že komunikace ZÁKAZNÍKa a Technické podpory SHERLOGu může obsahovat citlivé informace a zavazuje se, že zajistí maximálně možnou ochranu proti jejich zneužití.

ZÁKAZNÍK je povinen zajistit, aby veškeré osoby, které jeho jménem ve věcech instalace, řešení reklamace v servisním místě, servisu jednotek atd. se SHERLOGem nebo jinou třetí osobou (např. servisními místy) jednají, byly k takovému jednání oprávněny. Má se za to a ZÁKAZNÍK toto nerozporuje, že osoba, která za ZÁKAZNÍKa v těchto věcech jedná, takové oprávnění má. Současně ZÁKAZNÍK bere na vědomí a nijak nerozporuje, že veškeré požadavky těmito oprávněnými osobami vznesené, jsou realizovány výhradně na odpovědnost ZÁKAZNÍKa a odpovědnost servisního místa nebo SHERLOGu se vylučuje.

#### IV. DALŠÍ USTANOVENÍ

##### a) Komunikace smluvních stran

SHERLOG a ZÁKAZNÍK se dohodli, že v případě vzájemné komunikace budou využívat výlučně korespondenční a/nebo elektronické adresy a/nebo telefonní čísla stanovené v listinné příloze č. 1 SMLOUVY nebo v Aplikaci, nebude-li později písemně dohodnuto jinak. Povinnost udržovat kontaktní údaje aktuální je vždy na straně ZÁKAZNÍKa. Oprávněný zástupce ZÁKAZNÍKa je povinen SHERLOGu řádně, bezodkladně a prokazatelně nahlásit jakoukoliv změnu dohodnutých kontaktních údajů pro komunikaci smluvních stran.

SHERLOG je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu ZÁKAZNÍKa, fakturační adresu, e-mailovou adresu anebo na telefonní číslo.

##### 1) Korespondence v listinné podobě

Pro účely těchto OP se za doručenu považuje zpráva v listinné podobě:

- Která je dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou ZÁKAZNÍKem,
- u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se ZÁKAZNÍK o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena SHERLOGu jako nedoručitelná.

Zprávy od SHERLOGu jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.

##### 2) Ostatní způsoby komunikace

Zprávy jsou též doručovány elektronicky zejména formou e-mailu nebo SMS.

- Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS považuje potvrzení doručení, že zpráva SMS byla doručena na příslušné telefonní číslo.
- V případě doručování e-mailem se zpráva považuje za řádně doručenu dnem odeslání příslušné emailové zprávy, pokud SHERLOGu nebylo nejpozději do čtyřiceti osmi (48) hodin od odeslání zprávy doručeno oznámení správce systému, že se tuto zprávu nepodařilo doručit.

Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost ZÁKAZNÍKa, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení. Pověřené osoby ZÁKAZNÍKa a jejich role pro komunikaci smluvních stran jsou uvedeny a upraveny v listinné příloze č. 1 SMLOUVY.

##### b) Ukončení SMLOUVY

SMLOUVA je se ZÁKAZNÍKem uzavírána na dobu neurčitou a může být ukončena:

- Kdykoliv, a to písemnou dohodou smluvních stran.
- Odstoupením od SMLOUVY ze strany SHERLOGu, pokud ZÁKAZNÍK neplní, či opakovaně porušuje povinnosti dle článku III. Byly-li v případě, kdy SHERLOG odstoupí od SMLOUVY, uhrazeny ZÁKAZNÍKem provozní poplatky, resp. jejich část, považuje se dosud nevyčerpaná část provozních poplatků za smluvní pokutu, která byla smluvními stranami sjednána pro případ porušení smluvních povinností ze strany ZÁKAZNÍKa. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně podle pravidel pro komunikaci smluvních stran.
- Výpovědí ze strany SHERLOGu či ZÁKAZNÍKa, a to i bez udání důvodů. Smluvní vztah bude ukončen uplynutím výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Byly-li ZÁKAZNÍKem řádně uhrazeny veškeré poplatky, nabývá výpověď účinnosti uplynutím doby, na kterou měl ZÁKAZNÍK zaplacen poskytování služeb. V ostatních případech končí výpovědní lhůta uplynutím posledního dne v měsíci, ve kterém byla výpovědní lhůta započata.
- SHERLOG je rovněž oprávněn SMLOUVU vypovědět
  - v případě, že jakákoliv jím vyúčtovaná částka je po splatnosti delší než třicet (30) kalendářních dnů,
  - anebo když proti ZÁKAZNÍKovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo byla nařízena likvidace.

#### V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) Výše a rozsah úhrad za poskytovanou službu SHERLOG TRACE jsou veřejně publikovány v ceníku dostupném na stránkách <http://www.sherlog.cz>
- b) Platební podmínky jsou vždy uvedeny na platebním (daňovém) dokladu.
- c) V případě prodlení s úhradou poplatků dle těchto OP je SHERLOG oprávněn ZÁKAZNÍKovi účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť jen započatý den prodlení. ZÁKAZNÍK je povinen tuto smluvní pokutu uhradit na základě a v termínu podle vystaveného daňového dokladu na úhradu této smluvní pokuty. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok SHERLOGu na náhradu škody.

#### VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) SHERLOG a ZÁKAZNÍK se dohodli, že v případě jakýchkoliv soudních sporů týkajících se SMLOUVY, bude místně příslušný soud podle sídla SHERLOGu.
- b) Tyto OP se vztahují i na ZÁKAZNÍKa, který užívá jednotku instalovanou do vozidla, které si ZÁKAZNÍK pořizuje prostřednictvím operativního leasingu. Některá ustanovení těchto OP se pak řídí podle leasingové smlouvy /vlastnická a uživatelská práva/. Jedná se především o platební podmínky a uživatelské povinnosti.
- c) ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že pracovník SHERLOGu nebo autorizovaného partnera SHERLOGu zaeviduje ZÁKAZNÍKa v Aplikaci a na základě toho jsou ZÁKAZNÍKovi vygenerovány přístupové údaje, které ZÁKAZNÍK obdrží na emailovou adresu osoby, uvedenou jako administrátor ve SMLOUVĚ.
- d) Nedílnou součástí těchto OP jsou níže uvedené přílohy. OP včetně těchto příloh jsou ZÁKAZNÍKovi přístupné dálkovým přístupem. Podpisem SMLOUVY ZÁKAZNÍK stvrzuje, že se s nimi řádně seznámil a zavazuje se je dodržovat a řídit se jimi.
- e) SHERLOG je oprávněn jednostranně měnit tyto OP, a to zejména v souvislosti se změnami technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně SHERLOGu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. SHERLOG je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetové stránce <http://www.sherlog.cz>. Znění aktuálních OP bude zveřejněno umístěním na internetové stránce <http://www.sherlog.cz>. Okamžik uveřejnění OP se považuje za okamžik oznámení ZÁKAZNÍKovi. Pokud by se jednalo o podstatnou změnu, která vede ke zhoršení postavení ZÁKAZNÍKa, je SHERLOG povinen informovat ZÁKAZNÍKa, o jeho právu ukončit Službu SHERLOG TRACE ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude ZÁKAZNÍKovi poskytnuta způsobem, který si ZÁKAZNÍK zvolil pro zaslání vyúčtování.

Přílohy:

1. [Položkový ceník TRACE](#)
2. [Zásady ochrany osobních údajů](#)
3. [Vlastnosti a funkce systému GPS](#)
4. [Podmínky použití jednotky SHERLOG](#)
5. [Záruční podmínky jednotky](#)

Aktualizováno k 1. lednu 2021