ZÁSADY VYUŽÍVÁNÍ UMĚLÉ INTELIGENCE

AI Policy

Standard transparentního, bezpečného a odpovědného využívání umělé inteligence při výkonu realitního zprostředkování.

Vydané realitním zprostředkovatelem:

Danica Heitelová
IČO: 60309563
se sídlem: Dolany 465, 783 16 Dolany
e-mail: heitel@heitel.cz
ID datové schránky: xdsm7ac

(dále jen jako Realitní zprostředkovatel)

Tento dokument stanoví zásady, podle kterých realitní zprostředkovatel využívá nástroje umělé inteligence při poskytování realitních služeb. Jeho cílem je podpořit transparentnost, důvěryhodnost, ochranu klientů a odpovědné využívání moderních technologií. Umělou inteligenci považujeme za užitečný pracovní nástroj, který napomáhá zkvalitňování poskytovaných služeb, nikoliv za náhradu odbornosti, zkušeností a osobní odpovědnosti realitního zprostředkovatele.

Tento dokument upravuje zejména:

I. Úvod - účel a význam AI Policy

II. Princip lidské odpovědnosti - odpovědnost za využívání umělé inteligence

III. Rozsah využití AI - při jakých činnostech může být AI využívána

IV. Co AI nikdy nedělá - hranice využití umělé inteligence

V. Naše závazky vůči klientům - zásady transparentního a odpovědného přístupu

VI. Bezpečnost komunikace - ochrana před zneužitím AI a podvodnými praktikami

VII. Označování AI obsahu - pravidla označování obsahu vytvořeného nebo upraveného AI

VIII. Práva klienta - informace a práva klientů ve vztahu k využívání AI

IX. Závěrečná ustanovení - aktualizace AI Policy a závazek transparentního využívání AI

I. Úvod

1.1 Umělá inteligence představuje významný technologický nástroj, který nachází stále širší uplatnění také v oblasti realitních služeb. Umožňuje zefektivnit některé pracovní postupy, zlepšit komunikaci s klienty, zkvalitnit prezentaci nabízených nemovitostí i zvýšit celkovou úroveň poskytovaných služeb.

1.2 Současně si uvědomujeme, že využívání umělé inteligence s sebou přináší zvýšené nároky na transparentnost, odpovědnost a ochranu důvěry mezi realitním zprostředkovatelem a jeho klienty. Domníváme se, že každý klient má právo vědět, zda a jakým způsobem jsou při poskytování realitních služeb nástroje umělé inteligence využívány.

1.3 Tyto **Zásady využívání umělé inteligence (AI Policy)** představují standard, který přijímáme nad rámec našich zákonných povinností. Jejich účelem je vymezit základní pravidla využívání umělé inteligence při výkonu realitního zprostředkování, podpořit transparentnost vůči klientům a přispět k bezpečnému, odpovědnému a důvěryhodnému využívání moderních technologií v realitní praxi.

1.4 Při tvorbě těchto zásad jsme vycházeli z platné právní úpravy České republiky a Evropské unie, zejména z principů transparentnosti, odpovědného využívání umělé inteligence, ochrany spotřebitele a ochrany osobních údajů.

II. Princip lidské odpovědnosti

2.1 Umělá inteligence představuje při poskytování realitních služeb podpůrný pracovní nástroj, nikoliv samostatného rozhodovatele. Veškeré výstupy vytvořené nebo zpracované za využití umělé inteligence podléhají přiměřené kontrole ze strany realitního zprostředkovatele, který za jejich obsah, správnost a způsob použití nese plnou odpovědnost.

2.2 Realitní zprostředkovatel využívá nástroje umělé inteligence výhradně jako prostředek usnadňující nebo zefektivňující výkon své odborné činnosti. Umělá inteligence nenahrazuje odborné znalosti, zkušenosti, profesní úsudek ani individuální přístup ke klientovi. Každé významné rozhodnutí související s poskytováním realitních služeb je činěno člověkem.

2.3 Při využívání umělé inteligence realitní zprostředkovatel vychází zejména z těchto principů:

- **odpovědnosti** - za veškeré informace, doporučení a výstupy poskytované klientům odpovídá vždy realitní zprostředkovatel,
- **lidského rozhodování** - žádné významné rozhodnutí vůči klientovi není činěno výhradně umělou inteligencí,
- **odborné kontroly** - výstupy vytvořené s využitím umělé inteligence podléhají přiměřené lidské kontrole,
- **transparentnosti** - využívání umělé inteligence nesmí vést ke zkreslení skutečností ani k uvedení klienta v omyl.

2.4 Realitní zprostředkovatel odpovídá za to, že informace poskytované klientům jsou pravdivé, úplné a nejsou způsobilé uvést klienta v omyl bez ohledu na skutečnost, zda byly při jejich přípravě využity nástroje umělé inteligence. V případě pochybností o správnosti nebo vhodnosti výstupu vytvořeného umělou inteligencí má vždy přednost odborný úsudek a rozhodnutí realitního zprostředkovatele.

III. Rozsah využití AI

3.1 Realitní zprostředkovatel může při poskytování realitních služeb využívat nástroje umělé inteligence jako podpůrný prostředek zejména za účelem zvýšení efektivity, kvality poskytovaných služeb a zlepšení komunikace s klienty. Umělá inteligence je využívána výhradně jako pomocný nástroj podporující výkon odborné činnosti realitního zprostředkovatele.

3.2 Mezi činnosti, při kterých může být umělá inteligence využita, patří zejména:

- příprava textů nabídek a inzerce nemovitostí,
- jazykové a stylistické úpravy dokumentů,
- překlady textů do cizích jazyků,
- tvorba marketingových materiálů,
- příprava prezentací nemovitostí,
- virtuální staging interiérů,
- tvorba vizualizací budoucího stavu nemovitostí,
- zpracování fotografií a videí v rozsahu přípustném touto AI Policy,
- příprava návrhů obchodní komunikace,
- vyhledávání a analýza veřejně dostupných informací,
- podpora při analýze realitního trhu a veřejně dostupných cenových podkladů,
- administrativní podpora výkonu realitního zprostředkování,
- automatizace opakujících se pracovních činností.

3.3 Výše uvedený výčet představuje nejčastější oblasti využití umělé inteligence při poskytování realitních služeb a není výčtem úplným. Rozsah využití umělé inteligence se může průběžně měnit v závislosti na technologickém vývoji, potřebách realitního zprostředkovatele a charakteru poskytovaných služeb.

3.4 Vždy však platí, že využívání umělé inteligence musí být v souladu s těmito Zásadami využívání umělé inteligence (AI Policy), platnými právními předpisy, oprávněnými zájmy klientů a zásadami odborného výkonu realitního zprostředkování.

IV. Co AI nikdy nedělá

4.1 Při poskytování realitních služeb není umělá inteligence využívána způsobem, který by mohl uvést klienta v omyl, zkreslit skutečný stav věci nebo nahradit odbornou odpovědnost realitního zprostředkovatele. Veškeré využití umělé inteligence musí být v souladu s právními předpisy, dobrými mravy, těmito Zásadami využívání umělé inteligence (AI Policy) a zásadami poctivého výkonu realitního zprostředkování.

4.2. V rámci poskytování realitních služeb není umělá inteligence využívána zejména k:

- vytváření nepravdivých nebo zavádějících informací,
- zakrývání skutečných vad nemovitostí,
- vytváření neoznačených fotografií, videí nebo hlasových záznamů vytvořených nebo podstatně upravených s využitím umělé inteligence, pokud by mohly uvést klienta v omyl,
- vydávání se za konkrétní fyzickou osobu bez odpovídajícího označení,
- nahrazování odborného úsudku realitního zprostředkovatele,
- automatickému rozhodování o právech nebo povinnostech klientů,
- jinému použití, které by mohlo neoprávněně zasáhnout do práv nebo oprávněných zájmů klientů.

4.3 Realitní zprostředkovatel zejména nevyužívá umělou inteligenci k vytváření nepravdivých nebo zavádějících informací o nabízených nemovitostech, jejich právním stavu, technickém stavu, výměrách, ceně nebo jiných podstatných skutečnostech, které mohou ovlivnit rozhodování klienta.

4.4 Umělá inteligence není využívána k odstraňování nebo zakrývání vad nemovitostí na fotografiích, videích ani jiných prezentačních materiálech, ani k vytváření obsahu, který by mohl vzbudit mylný dojem o skutečném stavu nabízené nemovitosti. Pokud jsou využity vizualizace, virtuální staging nebo jiné formy digitálně vytvořeného obsahu, jsou označeny způsobem odpovídajícím jejich povaze.

4.5 Umělá inteligence dále nenahrazuje odborné právní, technické ani ekonomické posouzení konkrétního případu, neposkytuje klientům závazná doporučení bez lidského ověření a samostatně nerozhoduje o postupu realitního zprostředkovatele vůči klientům.

4.6 Realitní zprostředkovatel rovněž nevyužívá umělou inteligenci k vytváření komunikace, která by se bez odpovídajícího označení vydávala za konkrétní fyzickou osobu, ani k jinému použití, které by mohlo narušit důvěru klientů v transparentní poskytování realitních služeb.

V. Naše závazky vůči klientům

5.1 Při využívání umělé inteligence se realitní zprostředkovatel zavazuje postupovat transparentně, odborně a v souladu s oprávněnými zájmy svých klientů. Použití moderních technologií nesmí vést ke snížení kvality poskytovaných služeb, oslabení odborné péče ani narušení důvěry mezi realitním zprostředkovatelem a klientem.

5.2 Pokud by bylo někdy nutné volit mezi pohodlím, které přináší umělá inteligence, a důvěrou klienta, dává realitní zprostředkovatel vždy přednost důvěře klienta. Právě důvěra představuje základní předpoklad kvalitního poskytování realitních služeb a dlouhodobých vztahů s klienty.

5.3 Realitní zprostředkovatel se zejména zavazuje, že při využívání umělé inteligence bude vždy dbát na pravdivost poskytovaných informací, ochranu práv klientů, respektování jejich soukromí a odpovědný výkon své odborné činnosti. Veškeré výstupy vytvořené nebo upravené s využitím umělé inteligence budou používány pouze v rozsahu odpovídajícím jejich účelu a vždy s vědomím, že odpovědnost za jejich použití nese realitní zprostředkovatel.

5.4 Realitní zprostředkovatel se vůči svým klientům zejména zavazuje, že:

- bude při využívání umělé inteligence postupovat čestně, transparentně a s odbornou péčí,
- nebude využívat umělou inteligenci způsobem, který by mohl klienta uvést v omyl,
- bude usilovat o to, aby informace poskytované klientům byly pravdivé, aktuální a úplné,
- bude respektovat soukromí klientů a chránit jejich osobní údaje v souladu s právními předpisy,
- bude využívat umělou inteligenci pouze jako podpůrný nástroj své odborné činnosti,
- bude průběžně sledovat vývoj technologií a přizpůsobovat jejich využívání tak, aby odpovídalo požadavkům bezpečnosti, transparentnosti a profesionální péče,

- bude klientům poskytovat přiměřené informace o využívání umělé inteligence vždy, pokud to bude vzhledem k povaze poskytované služby vhodné nebo potřebné.

5.5 Realitní zprostředkovatel považuje důvěru klientů za jeden ze základních předpokladů řádného výkonu realitního zprostředkování. Proto využívá umělou inteligenci způsobem, který podporuje otevřenost, srozumitelnost a transparentnost vzájemné komunikace.

VI. Bezpečnost komunikace

6.1 Rozvoj technologií umělé inteligence umožňuje vytvářet velmi věrohodné texty, e-maily, hlasové nahrávky, fotografie i videozáznamy, které mohou vzbuzovat dojem, že pocházejí od konkrétní osoby nebo společnosti. Realitní zprostředkovatel si je těchto rizik vědom a přijímá přiměřená opatření k ochraně svých klientů před možným zneužitím těchto technologií.

6.2 Realitní zprostředkovatel upozorňuje, že samotný hlas, fotografie nebo videozáznam osoby již nemusí být spolehlivým důkazem pravosti komunikace. Z tohoto důvodu věnuje zvýšenou pozornost bezpečnosti elektronické komunikace a ověřování důležitých informací, zejména pokud se týkají platebních údajů, uzavírání smluv, nakládání s finančními prostředky nebo jiných významných právních jednání.

6.3 Realitní zprostředkovatel při komunikaci s klienty zejména dodržuje tyto zásady:

- využívá ověřené komunikační kanály a přiměřená technická opatření k zabezpečení komunikace,
- nikdy neoznamuje změnu čísla bankovního účtu nebo jiných platebních údajů pouze prostřednictvím e-mailu, SMS nebo jiné elektronické zprávy,
- doporučuje klientům ověřit každou neobvyklou nebo neočekávanou žádost, zejména pokud se týká finančních prostředků, změny platebních údajů nebo uzavření smlouvy,
- v případě pochybností doporučuje využít jiný nezávislý způsob ověření komunikace, zejména telefonický kontakt na oficiálně zveřejněném telefonním čísle nebo osobní kontakt,
- průběžně sleduje nová bezpečnostní rizika související s využíváním umělé inteligence a přizpůsobuje jim své pracovní postupy.

6.4 Pokud má klient jakékoli pochybnosti o pravosti komunikace, která se tváří jako komunikace realitního zprostředkovatele, doporučuje se její obsah neprodleně ověřit prostřednictvím oficiálních kontaktních údajů zveřejněných na webových stránkách realitního zprostředkovatele. Ověření důležitých informací je v prostředí moderních technologií běžným bezpečnostním opatřením a představuje účinný způsob ochrany před možným zneužitím umělé inteligence.

VII. Označování AI obsahu

7.1 Realitní zprostředkovatel považuje transparentnost za jeden ze základních principů využívání umělé inteligence. Pokud je při poskytování realitních služeb použit obsah vytvořený nebo podstatným způsobem upravený s využitím umělé inteligence, jehož povaha by mohla u běžného klienta vzbudit mylný dojem, že se jedná o autentický záznam skutečnosti, zajistí realitní zprostředkovatel jeho přiměřené označení.

7.2 Označení AI obsahu slouží k tomu, aby klient mohl správně rozlišit mezi skutečným stavem a obsahem, který představuje ilustraci, vizualizaci, návrh budoucího řešení nebo jiný digitálně vytvořený či významně upravený materiál.

7.3 Realitní zprostředkovatel může označovat zejména:

- vizualizace budoucího stavu nemovitostí,
- virtuální staging interiérů nebo exteriérů,
- fotografie nebo videa vytvořená nebo podstatně upravená s využitím umělé inteligence,
- hlasové nebo audiovizuální výstupy vytvořené umělou inteligencí,
- automatizovanou komunikaci vedenou prostřednictvím AI asistenta, chatbota nebo obdobného nástroje,
- další obsah, u něhož by bez odpovídajícího označení mohlo dojít k uvedení klienta v omyl.

7.4 Způsob označení odpovídá povaze konkrétního obsahu a použitému komunikačnímu prostředku. Označení může být provedeno například formou textového upozornění, grafického symbolu nebo jiným vhodným a srozumitelným způsobem.

7.5 Realitní zprostředkovatel současně rozlišuje mezi běžnými technickými úpravami obsahu (například úpravou jasu, kontrastu, barevnosti nebo ostrosti fotografií) a takovými úpravami provedenými s využitím umělé inteligence, které mohou změnit nebo významně ovlivnit vnímání skutečného stavu prezentované nemovitosti. Označování se vztahuje především na druhou skupinu těchto úprav.

VIII. Práva klienta

8.1 Realitní zprostředkovatel respektuje právo klienta na transparentní, bezpečné a odpovědné využívání umělé inteligence při poskytování realitních služeb. Klient má právo být přiměřeným způsobem informován o využívání umělé inteligence v případech, kdy by tato skutečnost mohla být významná pro jeho rozhodování nebo pro posouzení poskytované služby.

8.2 V souvislosti s využíváním umělé inteligence má klient zejména právo:

- na pravdivé, úplné a srozumitelné informace poskytované realitním zprostředkovatelem,
- být informován o použití umělé inteligence v případech, kdy je to s ohledem na povahu poskytované služby vhodné, potřebné nebo vyžadované právními předpisy,
- požádat o ověření důležitých informací realitním zprostředkovatelem,
- upozornit realitního zprostředkovatele na případné nepřesnosti nebo chyby ve výstupech vytvořených s využitím umělé inteligence,
- požadovat vysvětlení, pokud má za to, že využití umělé inteligence mohlo ovlivnit poskytovanou službu nebo obsah sdělovaných informací,
- obrátit se na realitního zprostředkovatele s jakýmkoliv dotazem nebo připomínkou týkající se využívání umělé inteligence při poskytování realitních služeb.

8.3 Realitní zprostředkovatel se zavazuje každou připomínku nebo podnět klienta týkající se využívání umělé inteligence posoudit s náležitou odbornou péčí a v případě zjištění pochybení přijmout přiměřená opatření k jeho nápravě.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1 Tyto Zásady využívání umělé inteligence (AI Policy) představují standard transparentního a odpovědného využívání umělé inteligence při poskytování realitních služeb. Realitní zprostředkovatel je může průběžně aktualizovat s ohledem na vývoj právních předpisů, technologický pokrok a získané zkušenosti z praxe.

9.2 Tyto Zásady současně představují závazek realitního zprostředkovatele využívat umělou inteligenci transparentním, odpovědným a důvěryhodným způsobem. Věříme, že důvěra klientů vzniká především otevřeností, odborností a osobní odpovědností. Proto jsou tyto Zásady využívání umělé inteligence (AI Policy) trvale zveřejněny a klientům k dispozici na internetových stránkách realitního zprostředkovatele na adrese www.danicaheitelova.cz

V Dolanech, dne 1.10.2026

Danica Heitelová

Realitní zprostředkovatel