PRÁVNÍ INFORMACE FIREMNÍ POMOCI

Obchodní podmínky, reklamační pravidla, ochrana osobních údajů a cookies

Verze ze dne 2. 11. 2026. Účinnost od 2. 11. 2026, nejdříve však ode dne zveřejnění této verze. Pro již uzavřené smlouvy platí pravidla článku 17.

1. KDO SLUŽBY POSKYTUJE

Firemní pomoc s.r.o.
IČO: 23509562
DIČ: CZ23509562
Sídlo: Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, Česká republika
Zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 428349
Datová schránka: 9mhsnyk
E-mail: pomoc@firemnipomoc.cz
Telefon: +420 277 771 244
Web: www.firemnipomoc.cz

Dále používáme označení „Firemní pomoc“, „poskytovatel“ nebo „my“. Uvedené kontakty slouží také pro reklamace, ukončení předplatného, odstoupení od smlouvy, stížnosti a žádosti týkající se osobních údajů.

2. NA CO SE PODMÍNKY VZTAHUJÍ

2.1 Tyto podmínky upravují naše vlastní služby objednávané na webu firemnipomoc.cz, jeho subdoménách, našich formulářích, klientských a platebních stránkách nebo jiným dohodnutým způsobem, pokud pro konkrétní službu nejsou zveřejněny samostatné podmínky. Pro službu **Úspora pro občana** platí její samostatné podmínky služby. Rozhodující je, že je jako poskytovatel konkrétní služby uvedena Firemní pomoc s.r.o.

2.2 Zákazníkem je osoba, která s námi uzavírá smlouvu. Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo své podnikání nebo samostatný výkon povolání. Uvedení IČO ani označení objednávky za podnikatelskou samo nevylučuje ochranu spotřebitele; rozhoduje skutečný účel a okolnosti vztahu.

2.3 Firemní pomoc poskytuje organizační, administrativní, informační, analytické a koordinační služby. Odborný partner je samostatný poskytovatel navazující služby. Firemní makléř je osoba zajišťující komunikaci, zjištění obecných potřeb a koordinaci podle svého pověření; tento název sám neznamená oprávnění k regulované činnosti.

2.4 Konkrétní rozsah plnění určuje nabídka přijatá zákazníkem. Individuální dohoda má před těmito podmínkami přednost v mezích zákona. Předsmluvní informace a konkrétní přísliby služby nelze dodatečně zhoršit pouhou změnou webu. Nejasnosti ve spotřebitelské smlouvě se vykládají ve prospěch spotřebitele.

2.5 Smlouvy s firemními makléři, obchodními zástupci a odbornými partnery se řídí vlastní smluvní dokumentací. Tyto zákaznické podmínky nemění jejich odměny, provize, storna ani další práva a povinnosti. Pravidla veřejného doporučovacího programu se na takovou spolupráci použijí jen tehdy, bylo-li to výslovně dohodnuto a dovoluje-li to zákon.

3. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1 Před placenou objednávkou zákazník obdrží informace o poskytovateli, obsahu služby, ceně včetně povinných poplatků, způsobu placení, době trvání, automatickém pokračování, ukončení a případném právu odstoupit. U digitálního plnění sdělíme také jeho podstatné technické požadavky, funkčnost, kompatibilitu a případná omezení.

3.2 Zákazník může před odesláním objednávky zkontrolovat a opravit údaje. Placenou elektronickou objednávku odesílá tlačítkem s jednoznačným upozorněním na platební povinnost, například „Objednávka zavazující k platbě“. Pouhé odeslání nezávazné poptávky, žádosti o kontakt nebo registrace zájmu není placenou objednávkou.

3.3 U standardního předplatného v platebním rozhraní vzniká smlouva úspěšným dokončením zákazníkem potvrzené objednávky a první platby, není-li před potvrzením výslovně uvedeno, že objednávka ještě podléhá našemu přijetí. V takovém případě vzniká smlouva doručením našeho potvrzení o přijetí. U individuální nabídky vzniká smlouva doručením jejího přijetí nebo podpisem podle uvedeného postupu. Pouhé automatické potvrzení přijetí nezávazné poptávky smlouvu nevytváří.

3.4 Nabídku učiněnou spotřebiteli během telefonního hovoru potvrzujeme v textové podobě. Spotřebitel je jí vázán až poté, co nabídku následně přijme elektronicky nebo podepsaným potvrzením. Samotné ústní „ano“ nepoužíváme jako náhradu tohoto potvrzení.

3.5 Po uzavření smlouvy zašleme zákazníkovi na jím uvedenou e-mailovou adresu potvrzení objednávky a před zahájením služby také úplné znění těchto podmínek v PDF příloze. PDF zachycuje verzi platnou při uzavření smlouvy a lze je uložit a později zobrazit beze změny; spolu s potvrzením tak slouží jako trvalý nosič. Potvrzení uvede objednanou variantu, cenu a DPH, začátek a konec sjednaného období, platební kalendář a podmínky případného obnovení. Je-li to pro konkrétní smlouvu relevantní, uvede také výslovnou žádost zákazníka o zahájení služby před uplynutím lhůty pro odstoupení a zákonné poučení. Samotný odkaz na průběžně měněnou webovou stránku ani pozdější verze PDF tuto kopii nenahrazují. Rozhodné znění uchováváme a zákazník může kdykoliv požádat o jeho opětovné zaslání.

3.6 Smlouvy uzavíráme v češtině, není-li dohodnuto jinak. Zákazník hradí pouze obvyklé náklady svého připojení nebo volání. Souhlas s marketingem ani s volitelnými cookies není podmínkou objednání. Bezplatné zkušební období vzniká pouze na základě výslovné nabídky.

4. CENY A PLATBY

4.1 Spotřebitelské ceny a ceny předplatného uvedené níže zahrnují DPH a povinné poplatky. U individuální podnikatelské nabídky může být cena bez DPH, je-li to zřetelně uvedeno. Další placené práce, služby partnerů ani příplatky zákazníkovi neúčtujeme bez předchozího sjednání.

4.2 Dostupné platební metody a splatnost uvádí objednávka. Online platby zpracovává zejména Stripe. Úplné údaje platební karty se zadávají do zabezpečeného platebního rozhraní; Firemní pomoc pracuje především s údaji potřebnými pro evidenci platby a předplatného.

4.3 Potvrzením opakované platby zákazník autorizuje účtování částek podle sjednaného tarifu a platebního kalendáře. Neúspěšné inkaso lze opakovat pouze v mezích udělené autorizace a existujícího dluhu. Zrušení platební karty samo neukončuje smlouvu. Po řádném ukončení smlouvy neúčtujeme další období.

4.4 Doklady poskytujeme elektronicky. Při prodlení můžeme požadovat zákonný úrok a zákonem dovolené náklady. Pozastavení služby předchází upozornění a nejméně sedmidenní lhůta k úhradě, není-li dán jiný naléhavý důvod podle článku 13. Nezaplacení jedné měsíční platby samo nezpůsobuje okamžitou splatnost všech budoucích plateb.

5. FIREMNÍ POMOC PREMIUM

5.1 PREMIUM nabízíme pro podnikatelské a profesní potřeby. Objednávající potvrzuje skutečný podnikatelský účel. Pokud by konkrétní vztah přesto měl podle zákona spotřebitelskou povahu, jeho zákonná ochrana zůstává zachována.

5.2 PREMIUM zahrnuje privátního firemního makléře, zmapování podnikatelských potřeb, koordinaci požadavků a aktivní propojování s partnery. Součástí jsou také přístupy, obsah, partnerské výhody a marketingová podpora v rozsahu popsaném v nabídce při objednání. Konkrétní rozsah analýzy, způsob kontaktu a postup řešení požadavků se upřesní podle potřeb zákazníka. Přísliby uvedené v přijaté nabídce jsou závazné.

5.3 Předplatné nezahrnuje cenu samostatných právních, daňových, finančních, technických ani jiných odborných výkonů partnerů, nákup médií nebo externí výrobní náklady, pokud je nabídka výslovně nezahrnuje. Před jejich objednáním musí být zákazníkovi zřejmé, kdo je poskytuje a za jakou cenu.

5.4 Měsíčně hrazená varianta PREMIUM se sjednává na 12 měsíců za celkovou cenu 10 188 Kč včetně DPH. Cena se hradí ve 12 měsíčních platbách po 849 Kč včetně DPH. Měsíční platba je způsob úhrady ročního závazku, nikoli samostatná měsíční smlouva. Termíny plateb uvádí objednávka a potvrzení smlouvy.

5.5 Ročně hrazená varianta stojí 8 490 Kč včetně DPH za 12 měsíců, splatných předem. Částka 8 490 Kč je celou cenou ročního období, nikoliv měsíční platbou.

5.6 U obou způsobů úhrady trvá jedno smluvní období 12 měsíců. Po jeho skončení se smlouva obnoví na dalších 12 měsíců za cenu a podmínek oznámených podle článku 17, pokud některá strana nejpozději 30 dnů před koncem období oznámí, že o prodloužení nemá zájem. Oznámení zákazníka lze zaslat na pomoc@firemnipomoc.cz. Po skončení řádně neprodlouženého období se další období ani platby za ně nezahajují. Práva na zákonné nebo smluvené předčasné ukončení tím nejsou omezena.

5.7 Oznámení o neprodloužení potvrdíme a sdělíme datum skončení smluvního období. Účinnost včas doručeného oznámení nezávisí na tom, kdy naše potvrzení odešleme. Samotné zastavení platební metody neukončuje běžící dvanáctiměsíční závazek. Za již zaplacené plnění se cena nevrací, pokud se strany nedohodnou jinak nebo zákon nestanoví jinak. Změna ceny se řídí článkem 17.

5.8 Označení „neomezené“ znamená, že pro běžné požadavky v dohodnutém rozsahu není předem stanoven jejich počet. Neznamená nepřetržitou dostupnost ani neomezený objem samostatných odborných prací. Požadavky vyřizujeme v přiměřených dohodnutých termínech. Kapacitní omezení sdělíme a navrhneme postup; nesmí sloužit k faktickému odebrání zaplacené služby.

5.9 Samotné nevyužívání služby nezakládá nárok na vrácení ceny. Tím nejsou omezena práva z vadného plnění, odstoupení, jiného zákonného ukončení ani individuální dohody.

6. ÚSPORA PRO OBČANA

Podrobné podmínky služby Úspora pro občana jsou zveřejněny na samostatné stránce produktu.

6.1 Cena činí 99 Kč včetně DPH za měsíční období. Smlouva trvá na dobu neurčitou a platba se opakuje každý měsíc. Počátek a konec období i termín další platby uvádí potvrzení objednávky nebo platební kalendář.

6.2 Předplatné služby Úspora pro občana podle tohoto článku lze kdykoliv bez poplatku zrušit kontakty uvedenými v článku 1 nebo dostupnou funkcí zákaznického portálu. Zrušení se projeví ke konci již zaplaceného měsíčního období, do té doby zůstává služba dostupná. Další měsíční období se již neobnoví. Toto pravidlo upravuje samostatnou službu Úspora pro občana; podmínky zrušení jednotlivých variant PREMIUM stanoví článek 5.

6.3 Služba zahrnuje organizační a evidenční podporu podle přijaté nabídky: přehled smluv, závazků a termínů, plánování rozpočtu a obecných finančních cílů, sjednaná upozornění, evidenci servisních požadavků a možnost propojení s oprávněným specialistou. Nejde o pojištění, převzetí dluhů, správu investic ani záruku finančního výsledku.

6.4 Zákazník poskytuje správné podklady a aktualizuje změny. Odpovídáme za řádné provedení sjednané evidence a upozornění. Zákazník nadále rozhoduje o svých smlouvách a zajišťuje své platby; toto pravidlo nás nezbavuje odpovědnosti za porušení našich vlastních povinností.

6.5 „Garance servisu“ znamená závazek poskytnout sjednaný servis. Nezaručuje výnos, úsporu, úvěr, pojistné plnění ani uzavření nebo změnu smlouvy. Konkrétní finanční produkty doporučuje nebo sjednává pouze příslušně oprávněná osoba.

6.6 Zrušení budoucího předplatného a zákonné odstoupení od smlouvy jsou dva různé postupy. Spotřebitelská práva včetně vrácení plateb podle článku 15 zůstávají zachována.

7. INDIVIDUÁLNÍ SLUŽBY A SOUČINNOST

7.1 U jednorázové služby předem sjednáme zadání, cenu nebo způsob jejího určení, termín, výstup a případnou zálohu. Změnu rozsahu, ceny nebo termínu zákazník předem odsouhlasí. Mlčení není souhlasem s další placenou prací.

7.2 Zákazník poskytne nezbytné a oprávněně získané podklady. Brání-li chybějící součinnost plnění, oznámíme konkrétní překážku a její vliv na termín. Lhůta se prodlouží pouze v rozsahu skutečně způsobeného zdržení. Zjevné chyby v podkladech, které při odborné péči zjistíme, zákazníkovi oznámíme.

7.3 Předání podkladů nás opravňuje použít je jen pro sjednaný účel, nezbytnou evidenci a ochranu práv. Plná moc, oprávnění podepisovat za zákazníka nebo provést odborný úkon vyžadují zvláštní pověření a případná zákonná oprávnění.

8. PARTNEŘI A REGULOVANÉ ČINNOSTI

8.1 Před předáním případu zákazník zná konkrétního partnera, účel předání a základní rozdělení odpovědnosti. Smlouva o samostatném odborném výkonu vzniká mezi zákazníkem a tímto partnerem. Zákazník jeho nabídku nemusí přijmout. Je-li odborné plnění součástí našeho vlastního závazku, odpovídáme za něj podle zákona i při využití dodavatele.

8.2 Označení „prověřený partner“ znamená ověření jeho identifikace a v relevantních případech veřejně ověřitelných profesních oprávnění před zařazením do spolupráce. Nejde o záruku solventnosti ani budoucího výsledku. Odpovídáme za péči při vlastním výběru, informace a koordinaci; samostatný partner odpovídá za své odborné plnění.

8.3 Za propojení nebo jiné sjednané plnění můžeme od partnera obdržet odměnu, dovoluje-li ji příslušná regulace a profesní pravidla. Výběr partnera může zohledňovat obor, dostupnost, region, zkušenosti i existující spolupráci; nejde automaticky o srovnání celého trhu. Případný poplatek účtovaný přímo zákazníkovi musí být předem sjednán.

8.4 Tyto podmínky ani úhrada předplatného neopravňují Firemní pomoc nebo makléře k regulovanému poradenství či zprostředkování. Bez příslušného oprávnění se činnost omezuje na obecné informace, organizaci a zákonné předání kontaktu. Nezahrnuje posouzení vhodnosti konkrétní investice, pojištění nebo úvěru, produktové doporučení, vyjednávání ani přijímání pokynů k obchodu. Rozhoduje skutečná činnost, nikoliv její označení.

8.5 Právní, daňové, finanční, realitní a další vyhrazené činnosti vykonává identifikovaná oprávněná osoba ve vlastním právním režimu. Její totožnost, postavení a způsob ověření oprávnění zákazník obdrží před zahájením takové činnosti. Spolupráce se sítí nebo partnerem sama nepřenáší jeho licenci na Firemní pomoc.

9. VEŘEJNÝ DOPORUČOVACÍ PROGRAM

9.1 Odměna za doporučení se řídí konkrétní nabídkou dostupnou před doporučením. Ta určí odměňovanou službu, výši a základ odměny, podmínky vzniku nároku, případnou vratkovou lhůtu a formu výplaty. Bez této nabídky nevyhlašujeme obecný příslib konkrétní částky. Přijmeme-li přesto objednanou placenou činnost, použijí se příslušná zákonná pravidla odměňování.

9.2 Doporučení musí být pravdivé, doložené a právně přípustné. Přednost má odkaz, kterým zájemce odešle vlastní poptávku. Předáním cizího kontaktu nevzniká souhlas s marketingem. Doporučitel nesmí za účelem odměny provádět činnost vyžadující oprávnění, které nemá.

9.3 Není-li v nabídce určeno jinak, rozhoduje první doložené platné doporučení konkrétní potřeby. Ochrana doporučení trvá 180 dnů; pokud v této době vznikne kvalifikovaný případ nebo dojde ke schválenému předání partnerovi, vede se až do vypořádání. Již otevřená stejná poptávka nebo dřívější prokazatelný zdroj se neodměňují podruhé. Nová samostatná potřeba stávajícího zákazníka může být odměněna podle nabídky. Samotný záznam kontaktu v databázi nerozhoduje o všech jeho budoucích obchodech.

9.4 U jednorázového doporučení vzniká nárok po splnění předem sdělených podmínek, zejména realizaci a úhradě odměňovaného obchodu. Závisí-li odměna na příjmu Firemní pomoci od partnera nebo na konkrétní vratkové lhůtě, musí to nabídka předem určit. Neurčenou nebo dodatečně prodlužovanou lhůtou nelze výplatu odkládat.

9.5 Peněžní odměnu vyplatíme nejpozději do 30 dnů od vzniku nároku a obdržení nezbytných platebních a daňových údajů. Chybějící údaje si bez zbytečného odkladu vyžádáme; opožděné doplnění samo nárok neruší. Odměnu nesmíme jednostranně převést na kredit. U předem sjednaného kreditu nabídka určí platnost, použití a případnou převoditelnost.

9.6 Oprava nebo vrácení odměny se musí opírat o doložené storno, vrácení rozhodné platby, chybu výpočtu nebo podvod a vztahuje se jen k dotčené části. Důvod i výpočet sdělíme. Interní změna partnera, přidělení nebo pravidel programu sama získaný nárok neruší. Spornou atribuci nebo vyúčtování na žádost přezkoumá člověk; zůstává zachována soudní ochrana.

9.7 Program neposkytuje odměnu za samotný nábor dalších doporučitelů ani za jejich následná doporučení. Účastník plní vlastní daňové a případné podnikatelské povinnosti; naše zákonné povinnosti tím nejsou dotčeny. Pravidla tohoto článku neomezují práva obchodního zástupce ani provize ze samostatné makléřské smlouvy.

10. ÚČTY, KOMUNIKACE A UMĚLÁ INTELIGENCE

10.1 Uživatel chrání přístupové údaje, nesdílí je s neoprávněnými osobami a hlásí podezření na zneužití. Odpovídá za porušení vlastních povinností; samotné použití účtu třetí osobou nezakládá automatickou odpovědnost uživatele. Zakázáno je narušování systémů, podvod, neoprávněné vytěžování dat a zneužití identity.

10.2 Pro organizaci práce můžeme využívat automatizaci a AI, například pro třídění požadavků, návrhy textů a souhrnů nebo podporu přidělení případu. Přímou komunikaci s AI označíme při zahájení tak, aby uživatel poznal, že komunikuje se systémem. O kontakt s člověkem lze požádat na pomoc@firemnipomoc.cz.

10.3 Výstupy AI mohou obsahovat chyby a podléhají odpovídající kontrole. Samy nejsou individuálním regulovaným doporučením ani potvrzením smlouvy či reklamace. Použití AI nás nezbavuje odpovědnosti za naši službu. O zákonných právech, sporných odměnách ani obdobně významných záležitostech fyzické osoby nerozhodujeme pouze automaticky.

10.4 Do běžných formulářů a chatů nepatří hesla, úplné údaje karet, zdravotní dokumentace ani kopie dokladů. Je-li citlivý podklad pro určitou službu skutečně nutný, předem určíme příjemce, právní důvod a odpovídající zabezpečený způsob předání.

11. DIGITÁLNÍ OBSAH, VÝHODY A AKCE

11.1 Ke zpřístupněným podcastům, videím, metodikám a dalším materiálům zákazník získává nevýhradní oprávnění k vlastnímu nebo internímu firemnímu užití v rozsahu nabídky. Předplatitelský přístup trvá po zaplacenou dobu. Oprávnění k trvale dodanému souboru nebo individuálnímu výstupu určuje jeho nabídka. Zákonné výjimky z autorského práva zůstávají zachovány.

11.2 Bez potřebného oprávnění není dovoleno obsah dále prodávat, veřejně šířit, poskytovat přístupy třetím osobám nebo jej využívat k trénování cizího AI systému. Zákaznické podklady, obchodní tajemství a neveřejné informace chráníme a používáme jen pro sjednaný účel. Veřejné reference, logo zákazníka nebo případovou studii používáme pouze s odpovídajícím svolením či jiným právním oprávněním.

11.3 Digitální plnění musí odpovídat dohodnutým a zákonem požadovaným vlastnostem. Poskytujeme sjednané i nezbytné aktualizace a upozorňujeme na ně po dobu stanovenou smlouvou a zákonem. U soustavného poskytování odpovídáme za vady po celou dobu závazku; u jednorázového dodání spotřebiteli za vady, které se projeví v zákonné dvouleté době od zpřístupnění. Podrobnosti nápravy stanoví článek 14.

11.4 Partnerské výhody a akce mohou mít předem uvedenou kapacitu, termín nebo samostatný poplatek. Výhodu slíbenou jako podstatnou součást placeného plnění nelze bez odpovídajícího vypořádání odebrat. Při zrušení samostatně placené akce z naší strany nabídneme změnu; zákazník ji nemusí přijmout a má právo na vrácení ceny zrušeného plnění. Významnou změnu termínu či místa nelze automaticky vnutit jako náhradu.

12. ODPOVĚDNOST

12.1 Odpovídáme za řádné splnění vlastních závazků, vlastní informace, odbornou péči při koordinaci a osoby, které používáme k plnění našich závazků, v rozsahu stanoveném zákonem. U samostatné smlouvy zákazníka s partnerem odpovídá za odborné plnění partner; tím není dotčena naše odpovědnost za vlastní pochybení.

12.2 Negarantujeme konkrétní ekonomický výsledek, nebyl-li výslovně sjednán. Výpadek cloudu, platební infrastruktury, internetu nebo kybernetický incident sám automaticky nevylučuje odpovědnost. Překážku řešíme, informujeme o podstatném dopadu a použijí se zákonné podmínky případného zproštění.

12.3 Pouze vůči podnikateli, který v daném vztahu není slabší stranou, se náhrada majetkové újmy způsobené běžnou nedbalostí z jedné události nebo souvisejícího souboru událostí omezuje na vyšší z částek 100 000 Kč a ceny

uhrazené nebo splatné za naše dotčené služby za posledních 12 měsíců. Jiné individuální ujednání vyžaduje výslovnou dohodu.

12.4 Limit neplatí pro úmysl, hrubou nedbalost, zásah do přirozených práv člověka, porušení důvěrnosti nebo ochrany osobních údajů ani tam, kde omezení zakazuje zákon. Nevztahuje se na spotřebitele ani jinou slabší stranu. Neomezuje právo na poskytnutí služby, nápravu vady, slevu či vrácení ceny.

13. POZASTAVENÍ A UKONČENÍ

13.1 Službu nebo účet můžeme omezit jen v nezbytném rozsahu a na nezbytnou dobu, zejména kvůli doloženému bezpečnostnímu riziku, protiprávnímu jednání, závažnému porušení podmínek nebo neuhrazené splatné ceně. Nevyžaduje-li situace okamžitý zásah, předem sdělíme důvod a přiměřenou možnost nápravy.

13.2 Při podstatném porušení smlouvy může dotčená strana využít zákonné ukončení. U napravitelného porušení předchází přiměřená dodatečná lhůta, ledaže náprava nemá význam nebo bezprostředně hrozí závažná újma. Zákonná práva spotřebitele zůstávají zachována.

13.3 PREMIUM končí podle článku 5 nebo jiným sjednaným či zákonným způsobem. Službu Úspora pro občana může zákazník zrušit podle článku 6. My můžeme smlouvu o službě Úspora pro občana bez uvedení důvodu vypovědět s třicetidenní výpovědní dobou od doručení. Případný přeplatek za dobu po skončení vrátíme do 14 dnů. Ukončení nesmí být odvetou za oprávněnou reklamaci.

13.4 Při ukončení vypořádáme skutečně poskytnuté plnění a oprávněné vratky. Předčasné ukončení samo nezakládá nárok na všechny budoucí platby jako smluvní pokutu. Nevyužívání řádně dostupné služby za trvání závazku však nemění sjednanou cenu.

13.5 Přístup do klientského prostředí po skončení ukončíme. Je-li to možné a zákonné, umožníme v přiměřené době převzít vlastní uložené podklady. Zákonná práva k získání osobních údajů a obsahu vytvořeného uživatelem nejsou omezena. Osobní údaje dále uchováváme jen podle článku 18.

14. REKLAMACE A PRÁVA Z VAD

14.1 Reklamaci lze uplatnit e-mailem, datovou schránkou, poštou nebo v našem sídle; není podmíněna použitím konkrétního formuláře. Uveďte, jaké služby se týká, popis problému, kontakt a požadovanou nápravu. Chybějící nepodstatný údaj ani absence čísla faktury nejsou důvodem reklamaci odmítnout, lze-li vztah jinak doložit.

14.2 Spotřebiteli vydáme písemné potvrzení o datu uplatnění, obsahu reklamace, požadovaném řešení a kontaktních údajích pro vyrozumění. Při vyřízení vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedené opravě a její délce, nebo písemné odůvodnění zamítnutí.

14.3 U běžné služby reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady vyřídíme a zákazníka o výsledku informujeme nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodneme-li se v konkrétním případě na delší lhůtě. Tyto podmínky nejsou předem uděleným souhlasem s prodloužením. U digitálního obsahu a služby digitálního obsahu platí zákonná přiměřená doba s ohledem na povahu a účel plnění a bez značných obtíží pro spotřebitele. Po marném uplynutí příslušné lhůty může spotřebitel odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

14.4 Podle povahy závazku a vady má zákazník právo zejména na doplnění či opravu služby, obnovení přístupu, přiměřenou slevu nebo odstoupení. U digitálního plnění spotřebitel nejprve může požadovat odstranění vady, ledaže je nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Slevu nebo odstoupení lze uplatnit také při neodstranění vady, opakovaném výskytu, závažné vadě nebo zřejmé nemožnosti nápravy v přiměřené době. U placeného digitálního plnění nevzniká právo odstoupit pro nevýznamnou vadu; její nevýznamnost prokazuje poskytovatel.

14.5 Částky vracené spotřebiteli z titulu práv z vad digitálního plnění vrátíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od uplatnění příslušného práva. Použijeme stejný platební způsob, není-li bez dalších nákladů výslovně dohodnut jiný. Právo na náhradu účelných nákladů oprávněné reklamace zůstává zachováno.

14.6 Podnikatelskou reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu v přiměřené době. Reklamaci samostatné služby partnera řeší partner, ale pomůžeme s jejím předáním. Za vady našeho vlastního závazku se nelze odkázáním na partnera zbavit odpovědnosti.

15. PRÁVO SPOTŘEBITELE ODSTOUPIT

15.1 Spotřebitel může bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy o službě nebo digitálním plnění uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory do 14 dnů od uzavření. Při uzavření během organizované prodejní akce nebo při nevyžádané návštěvě podnikatele v domácnosti platí zákonná lhůta 30 dnů. Zákonné výjimky jsou popsány níže a případně v konkrétní nabídce.

15.2 K dodržení lhůty stačí oznámení prokazatelně odeslat před jejím uplynutím. Použít lze kontakty v článku 1 a vzor na konci této stránky; formulář ani odůvodnění nejsou povinné. Odstoupení není podmíněno telefonátem, přihlášením do účtu nebo naším schválením. Pokud nebylo poskytnuto řádné poučení, uplatní se zákonné prodloužení lhůty až o jeden rok; při dodatečném poučení běží příslušná lhůta od jeho obdržení.

15.3 S poskytováním služby před uplynutím lhůty začneme na výslovnou žádost spotřebitele; u smlouvy mimo obchodní prostory zachytíme žádost v textové podobě. Odstoupí-li spotřebitel poté včas, uhradí jen přiměřenou část předem sjednané ceny odpovídající skutečně poskytnutému plnění, pokud obdržel zákonné poučení a byly splněny ostatní zákonné podmínky. Bez požadované žádosti nebo poučení takovou částku nepožadujeme.

15.4 Právo odstoupit od placené služby zaniká jejím úplným poskytnutím pouze při předchozím výslovném souhlasu se zahájením a poučení a potvrzení, že úplným poskytnutím právo zanikne. Samotná aktivace účtu, první schůzka nebo zahájení průběžného předplatného nejsou úplným poskytnutím celé služby.

15.5 U samostatně dodávaného placeného digitálního obsahu bez hmotného nosiče může právo odstoupit zaniknout zahájením dodání jen při předchozím výslovném souhlasu, potvrzení vědomí zániku práva a poskytnutí zákonného potvrzení na trvalém nosiči. Tuto výjimku nepoužíváme automaticky na celé předplatné obsahující průběžnou osobní nebo digitální službu. Obecný souhlas s podmínkami nenahrazuje uvedené zvláštní projevy vůle.

15.6 U konkrétní volnočasové služby na určený termín může platit zákonná výjimka z odstoupení. Nevztahujeme ji automaticky na každé školení nebo networkingovou akci; případnou výjimku sdělíme před objednáním podle skutečné povahy akce.

15.7 Peníze, které máme v důsledku odstoupení vrátit, vrátíme nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení, stejným způsobem, jakým byly přijaty. Jiný způsob použijeme jen se souhlasem spotřebitele a bez dalších nákladů. Případnou zákonnou poměrnou úhradu služby podle bodu 15.3 samostatně vyčíslíme.

15.8 Od 1. 1. 2027 poskytujeme u spotřebitelských smluv uzavíraných prostřednictvím online rozhraní, na které se vztahuje zákonná povinnost, také snadno dostupnou elektronickou funkci pro odstoupení po dobu zákonné lhůty. Umožní určit smlouvu a potvrdit odstoupení; jeho obsah, datum a čas bezodkladně potvrdíme na trvalém nosiči. Ostatní způsoby odstoupení zůstávají dostupné.

16. STÍŽNOSTI A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

16.1 Se stížností se nejprve můžete obrátit na pomoc@firemnipomoc.cz. Tím není omezeno právo obrátit se přímo na soud nebo příslušný orgán.

16.2 Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z našich neregulovaných služeb je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz. Informace a formulář ADR. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění sporného práva u poskytovatele, po předchozím pokusu vyřešit spor přímo.

16.3 Spory z oddělené finanční, energetické nebo jiné odborné služby partnera řeší příslušný subjekt podle povahy služby, například finanční arbitr nebo Energetický regulační úřad. Toto ustanovení nemění příslušnost ani odpovědnost konkrétního poskytovatele.

17. ZMĚNY CEN A PODMÍNEK

17.1 Nová verze těchto podmínek platí pro nové smlouvy, pro něž byla řádně zpřístupněna a přijata. Samotným zveřejněním se nemění starší smlouvy ani již vzniklé provize, odměny, reklamace nebo nároky. Zákonné změny se uplatní v rozsahu vyplývajícím ze zákona.

17.2 Změnu ceny nebo podstatného rozsahu existující služby sjednáme se zákazníkem. U PREMIUM se případná nová cena použije až po výslovném přijetí zákazníkem a nejdříve od začátku dalšího dvanáctiměsíčního smluvního období. Mlčení není souhlasem s vyšší cenou. Nedojde-li k dohodě, platí pro běžící období dosavadní cena a zákazník může oznámit neprodloužení podle článku 5.

17.3 Novou cenu služby Úspora pro občana navrhneme nejméně 30 dnů před zamýšleným použitím. Bez výslovného přijetí se nezačne automaticky účtovat vyšší cena. Do řádného skončení nebo dohody pokračuje dosavadní cena; obě strany mohou využít své možnosti ukončení podle článků 6 a 13.

17.4 U soustavně poskytovaného digitálního plnění můžeme bez příplatku provádět přiměřené změny potřebné pro bezpečnost, technickou kompatibilitu, zákonné požadavky nebo odstranění zastaralé funkce při zachování sjednaného účelu. Změnu srozumitelně oznámíme. Zhoršuje-li nikoliv nevýznamně přístup nebo užívání, předem na trvalém nosiči vysvětlíme změnu, její termín a právo závazek bez sankce vypovědět do 30 dnů od oznámení nebo změny, podle toho, co nastane později. Toto právo se neuplatní, pokud lze bez dalších nákladů a bez vad zachovat původní plnění.

18. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

18.1 Správce a kontakty

Správcem je Firemní pomoc s.r.o. s identifikačními a kontaktními údaji v článku 1. Tyto informace se vztahují na návštěvníky webu, zájemce, zákazníky, jejich kontaktní osoby, doporučitele, účastníky akcí a uchazeče o spolupráci. Pouhé seznámení s těmito zásadami není souhlasem se všemi způsoby zpracování.

18.2 Údaje a jejich zdroje

Zpracováváme především identifikační a kontaktní údaje, pracovní zařazení, fakturační údaje, komunikaci, poptávky, objednávky, tarif, stav plateb, servisní záznamy, zdroj doporučení a podklady k odměně. Při poskytování služby Úspora pro občana zpracováváme také potřebné údaje o smlouvách, závazcích, termínech a obecných cílech, které zákazník pro službu poskytne. Při návštěvě systémů vznikají přiměřené technické a bezpečnostní záznamy. Údaje uchazeče zahrnují jeho nabídnuté profesní podklady.

Údaje získáváme od vás, z vaší komunikace a používání služby, od vámi pověřené osoby, makléře nebo oprávněného doporučitele, z platebních systémů a relevantních veřejných rejstříků. Získáme-li je nepřímo, sdělíme zdroj a potřebné informace nejpozději při prvním kontaktu nebo předání dalšímu příjemci, nejpozději do jednoho měsíce, pokud zákon nestanoví výjimku. Veřejná dostupnost kontaktu sama neopravňuje k libovolnému marketingu.

18.3 Účely a právní základy

a) Poptávka fyzické osoby, uzavření smlouvy, předplatné, servis, sjednané upozornění a vyřízení požadavku: čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, tedy kroky na žádost osoby před uzavřením smlouvy a její plnění.

b) Komunikace se zaměstnanci a zástupci firemních zákazníků a partnerů: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Oprávněným zájmem je vyřízení firemního požadavku a zajištění smluvního vztahu; smlouva se společností sama není smlouvou s každou její kontaktní osobou.

c) Účetnictví, daně a další uložené evidence: čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, zejména povinnosti podle účetních a daňových předpisů.

d) Bezpečnost, prevence podvodů a duplicit, doložení doporučení, přidělení a provizí a ochrana právních nároků: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Zpracování omezujeme na údaje nutné pro tyto zájmy a posuzujeme dopad na dotčené osoby. Vlastní smlouvu s doporučitelem nebo makléřem plníme na základě čl. 6 odst. 1 písm. b).

e) Předání vámi vyžádané poptávky konkrétnímu odborníkovi: plnění vaší žádosti a smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b), je-li předání pro ni nezbytné. U pracovního kontaktu může jít o oprávněný zájem podle písm. f). Je-li potřebný souhlas, vyžádáme si jej zvlášť podle písm. a). Předání pro nesouvisející marketing není součástí této žádosti.

f) Vlastní obdobné nabídky stávajícím zákazníkům: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a pouze při splnění podmínek zákona č. 480/2004 Sb. Ostatní elektronický marketing a volitelné měření návštěvnosti či reklamy: souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a příslušných pravidel pro daný kanál nebo technologii. Podrobnosti jsou v článcích 19 a 20.

g) Registrace na akci a výběr spolupracovníka: plnění smlouvy nebo kroky na žádost osoby podle čl. 6 odst. 1 písm. b); při komunikaci s firemním zástupcem oprávněný zájem podle písm. f). Zařazení neúspěšného uchazeče do databáze pro jiné budoucí nabídky vyžaduje samostatný právní základ, zpravidla dobrovolný souhlas.

Pokud jsou údaje nezbytné pro objednávku, kontakt nebo fakturaci, bez nich nelze příslušné plnění zajistit. Povinné položky označujeme. Marketingové souhlasy a údaje, které pro službu nejsou nutné, jsou dobrovolné. Souhlas lze odvolat bez vlivu na zákonnost předchozího zpracování.

18.4 Komu údaje zpřístupňujeme

V nezbytném rozsahu mají přístup pověřené osoby a smluvní dodavatelé administrativy, hostingu, kancelářských a formulářových nástrojů, CRM, automatizace, komunikace, plateb, zabezpečení, účetních a právních služeb. Podle použité služby jde zejména o prostředí Google Workspace, Google Sites a Google Forms, platební služby Stripe, CRM RAYNET a provozovatele LeadAgentu. Ne každý dodavatel dostává všechny údaje.

Dodavatel jednající naším jménem je vázán zpracovatelskou smlouvou a pokyny. Makléř má přístup jen v rozsahu svěřeného případu. Platební instituce, profesní poradce nebo partner mohou pro vlastní zákonné či odborné účely vystupovat jako samostatní správci. Konkrétního odborného partnera a účel předání zákazník zná předem a obdrží jeho informace o zpracování. Údaje poskytujeme orgánům veřejné moci, pokud to ukládá zákon.

Přidání technického zpracovatele samo nezakládá nový účel zpracování ani souhlas s reklamou. Bližší identifikaci příjemců relevantních pro váš případ poskytneme na žádost; tím nejsou nahrazeny informace, které musíme poskytnout již před zpracováním.

18.5 Zpracování mimo Evropský hospodářský prostor

U mezinárodních technologických dodavatelů může docházet k předání nebo vzdálenému přístupu mimo EHP, zejména do USA. Předání je přípustné pouze při platném právním mechanismu podle GDPR. Může jít o rozhodnutí o odpovídající ochraně včetně použitelné certifikace konkrétního příjemce, nebo standardní smluvní doložky doplněné posouzením a potřebnými opatřeními. Samotná smlouva s dodavatelem bez odpovídajících záruk nestačí. Informace o konkrétním mechanismu a kopii příslušných záruk lze získat na pomoc@firemnipomoc.cz, s nezbytnou ochranou práv třetích osob.

18.6 Doby uchování

a) Neuzavřenou poptávku uchováváme nejvýše 12 měsíců od poslední věcné komunikace, pokud nevznikne smlouva nebo konkrétní potřeba ochrany práva.

b) Provozní údaje zákazníka uchováváme po dobu poskytování služby. Poté uchováme pouze údaje nezbytné pro vypořádání, reklamace a ochranu nároků, standardně nejvýše čtyři roky od skončení příslušného vztahu nebo vypořádání; celý klientský profil se automaticky nearchivuje po stejnou dobu.

c) Účetní a daňové doklady uchováváme po zákonnou dobu, podle typu zejména pět nebo deset let. Zákonný počátek běhu se určuje podle příslušného předpisu, nikoliv vždy podle skončení služby.

d) Podklady k doporučením a provizím uchováváme do vypořádání a následně v potřebném rozsahu podle pravidel ochrany nároků a účetnictví. Platební spor nebo storno neodůvodňuje držení nesouvisejících osobních údajů.

e) Bezpečnostní a provozní záznamy uchováváme standardně nejvýše 12 měsíců; konkrétní záznam potřebný k řešení incidentu odděleně do jeho vyřízení a vypořádání nároků.

f) Marketingové údaje zpracováváme do odvolání souhlasu nebo námitky, nejdéle však po dobu trvání a relevance příslušného oprávnění. Potřebu průběžně přezkoumáváme a dlouhodobě neaktivní kontakty vyřazujeme. Minimální evidenci zákazu oslovování uchováme pro jeho dodržování.

g) Podklady neúspěšného uchazeče uchováváme nejvýše šest měsíců od skončení výběru, pokud neexistuje samostatný souhlas s dalším uchováním nebo konkrétní právní spor.

h) Pořizovaný zvukový záznam hovoru uchováváme nejvýše tři měsíce. Delší uchování konkrétního záznamu vyžaduje doloženou potřebu pro smlouvu, spor nebo zákonnou povinnost.

Probíhá-li spor nebo zákonné řízení, nezbytné související údaje uchováme do jeho skončení a vypořádání. Po odpadnutí důvodu údaje vymažeme nebo anonymizujeme. Zálohy jsou chráněné, nepoužívají se k dalším běžným účelům a výmaz se do nich promítá v rámci jejich omezeného obnovovacího cyklu.

18.7 Citlivé údaje, automatizace a zabezpečení

Běžná služba nevyžaduje zdravotní dokumentaci, biometrické údaje ani údaje o trestních odsouzeních. Je-li zvláštní kategorie nezbytná pro oddělenou odbornou službu, určí příslušný správce samostatný právní základ a odpovídající postup. Vložení citlivého údaje do volného formuláře samo neznamená platný souhlas s jeho zpracováním.

Automatizace může pomáhat s organizací a přidělením podle požadavku, regionu nebo kapacity. Neprovádíme výhradně automatizovaná rozhodnutí s právními nebo obdobně významnými účinky pro fyzickou osobu. O lidské prověření konkrétního přidělení nebo výsledku lze požádat. Změnu tohoto způsobu zpracování bychom předem samostatně vysvětlili a zajistili zákonné podmínky.

Osobní a důvěrné údaje nevkládáme do neschválených AI služeb. Zapojení AI podléhá stejným pravidlům minimalizace, smluvního zajištění a předávání jako jiné zpracování; zákaznická data nepoužíváme pro obecné trénování cizích modelů bez samostatného právního posouzení a informování dotčených osob.

Zabezpečení zahrnuje přiměřené řízení přístupů, ochranu účtů, zabezpečený přenos a ukládání, kontrolu dodavatelů, mlčenlivost a postup při incidentu. Přijímáme opatření odpovídající riziku; nelze garantovat absolutní bezpečnost každého elektronického systému.

18.8 Vaše práva

Za podmínek GDPR máte právo na přístup a kopii údajů, opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost údajů zpracovávaných automatizovaně na základě smlouvy nebo souhlasu. Můžete vznést námitku proti zpracování z oprávněného zájmu a kdykoliv odmítnout přímý marketing včetně souvisejícího profilování. Proti marketingu se námitka uplatní bez potřeby uvádět důvod.

Souhlas můžete kdykoliv odvolat stejně snadno, jako byl udělen, nebo na pomoc@firemnipomoc.cz. Žádosti vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce. Při zákonném prodloužení nejvýše o další dva měsíce sdělíme důvody během prvního měsíce. Totožnost ověřujeme jen přiměřeně konkrétní žádosti.

Máte právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, nebo se obrátit na soud. Využití našich kontaktů není podmínkou stížnosti úřadu.

19. OBCHODNÍ SDĚLENÍ A NAHRÁVÁNÍ HOVORŮ

19.1 Elektronické nabídky zasíláme s platným souhlasem, nebo stávajícím zákazníkům ohledně našich vlastních obdobných služeb při splnění zákonných podmínek. U zákaznické výjimky umožníme odmítnutí při získání kontaktu i v každé zprávě. Samotná poptávka, veřejný e-mail nebo doporučení jinou osobou není automatickým oprávněním k reklamním rozesílkám. Nabídky partnerů nepodřazujeme bez dalšího pod výjimku pro naše vlastní obdobné služby.

19.2 Zpráva zřetelně identifikuje odesílatele a umožňuje jednoduché bezplatné odhlášení. Souhlas není předem zaškrtnutý ani povinně spojený s nákupem. Námitku nebo odhlášení respektujeme bez zbytečného odkladu. U telefonického oslovování zvlášť dodržujeme pravidla pro daný komunikační kanál.

19.3 Nezbytné provozní zprávy o objednávce, platbě, bezpečnosti nebo vyřízení požadavku zasíláme pro plnění smlouvy či zákonné povinnosti; neskrýváme v nich nesouvisející reklamu.

19.4 Pokud konkrétní hovor nahráváme, oznámíme to před začátkem záznamu spolu s účelem, právním základem a dostupností bližších informací. Pro doložení konkrétního jednání lze po posouzení nezbytnosti využít oprávněný zájem; vyžaduje-li účel souhlas, vyžádáme jej zvlášť. Pouhá věta, že hovor je nahráván, nenahrazuje potřebný právní základ. Nabídneme přiměřený alternativní způsob komunikace.

20. COOKIES A OBDOBNÉ TECHNOLOGIE

20.1 Webová a platební rozhraní mohou ukládat nebo číst informace v zařízení pomocí cookies a obdobných technologií. Pravidla se vztahují také na lokální úložiště, měřicí prvky a další technologie s obdobným účinkem.

20.2 Bez souhlasu používáme pouze technologie skutečně nezbytné pro přenos komunikace nebo poskytnutí vámi výslovně požadované funkce, například zabezpečené přihlášení, objednávku, platbu nebo zapamatování volby souhlasu. Analytika a reklama nejsou nezbytné jen proto, že jsou pro provozovatele užitečné.

20.3 Volitelné analytické, reklamní nebo obdobné technologie aktivujeme až po odpovídajícím souhlasu. Jejich odmítnutí musí být stejně snadné jako přijetí a nesmí bránit běžnému použití služby, které na nich nezávisí. Pouhé pokračování v prohlížení není souhlasem.

20.4 Před volbou návštěvníkovi v příslušném rozhraní zpřístupníme přehled konkrétních technologií, jejich poskytovatelů, účelů, doby fungování a případných dalších příjemců. Přehled musí odpovídat skutečnému nasazení na dané doméně. Bez potřebné informace a souhlasu volitelné technologie neaktivujeme.

20.5 Souhlas lze změnit nebo odvolat prostřednictvím dostupného nastavení cookies stejně snadno, jako byl udělen. Smazání cookies v prohlížeči je doplňková možnost, nikoliv náhrada funkce pro odvolání souhlasu. Po odvolání zastavíme navazující zpracování založené na souhlasu v příslušném rozsahu.

20.6 U vloženého obsahu nebo přechodu na Google, Stripe, formulářovou, video či jinou platformu se mohou zapojit další provozovatelé. Samotné použití externí služby neznamená výjimku z pravidel souhlasu. Vyžaduje-li vložený prvek souhlas, načte se až po jeho udělení nebo vědomé aktivaci založené na odpovídající informaci. Google Consent Mode ani obdobný technický režim sám nenahrazuje právní základ zpracování.

21. ZÁVĚREČNÁ PRAVIDLA

21.1 Smlouvy se řídí českým právem. Spotřebitel tím neztrácí kogentní ochranu práva svého obvyklého bydliště, pokud se uplatní. Spory rozhodují příslušné soudy; tyto podmínky nezavádějí povinné rozhodčí řízení.

21.2 Právní oznámení lze doručovat kontakty v článku 1 a kontakty sdělenými zákazníkem. Rozhoduje prokazatelné doručení do dispozice příjemce, s výjimkou zákonných pravidel, například včasného odeslání spotřebitelského odstoupení. Automaticky nepovažujeme každý odeslaný e-mail za doručený. Změnu důležitého kontaktu si strany oznámí.

21.3 Neplatnost či neúčinnost části textu nezasahuje oddělitelná platná ustanovení. Žádné obecné ujednání zde nevylučuje právo, které nelze podle zákona omezit. Změny informací o soukromí samy nevytvářejí nový souhlas ani nerozšiřují smluvní účel zpracování.

VZOR OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Vyplňte a odešlete pouze tehdy, chcete-li od smlouvy odstoupit. Použití vzoru je dobrovolné.

Adresát: Firemní pomoc s.r.o., IČO 23509562, Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2
E-mail: pomoc@firemnipomoc.cz
Datová schránka: 9mhsnyk

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytování této služby:

Název služby:
Datum uzavření smlouvy:
Číslo objednávky, je-li k dispozici:
Jméno a příjmení spotřebitele:
Adresa spotřebitele:
E-mail použitý při objednávce:
Datum:
Podpis spotřebitele, pouze při listinném podání:

Firemní pomoc s.r.o. | www.firemnipomoc.cz | pomoc@firemnipomoc.cz