

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Heleyo s.r.o., se sídlem Vrchní 86/30, 747 05 Opava - Kateřinky,

IČO: 23726440, DIČ: CZ23726440,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 100819.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen "OP") jsou obchodními podmínkami společnosti Heleyo s.r.o., se sídlem Vrchní 86/30, 747 05 Opava - Kateřinky, IČO: 23726440, DIČ: CZ23726440 (dále jen "Společnost" nebo "Poskytovatel"), pro poskytování Služeb marketingového poradenství a konzultací vydané v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále také jako "OZ").

1.2 Společnost poskytuje Služby v oblasti marketingového poradenství, konzultací, tvorby marketingových strategií a souvisejících Služeb na základě příslušných oprávnění a v souladu s platnými a účinnými ustanoveními příslušných právních předpisů.

1.3 Kontaktní údaje Společnosti: web: www.heleyo.cz, e-mail: info@heleyo.cz, bankovní účet: 3487048017/3030 vedený u Air Bank a.s.

II. VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 "Klientem" se rozumí osoba (fyzická či právnická), která využívá Služby Společnosti na základě sjednaného tarifu nebo individuální smlouvy.

2.2 "Smluvními stranami" se rozumí Společnost a Klient.

2.3 "Službami" se rozumí poskytování marketingového poradenství, konzultací, tvorba marketingových strategií, analýz, reportů a další související činnosti dle zvoleného tarifu nebo individuální dohody.

2.4 "Tarifem" se rozumí jeden z nabízených balíčků Služeb (Přípravka, Okresní přebor, Extraliga, Mezinárodní liga, Jiná liga) s definovaným rozsahem Služeb a cenou podle aktuálního ceníku zveřejněného na www.heleyo.cz.

2.5 "Zálohovou fakturou" se rozumí faktura vystavená Společností před poskytnutím Služeb, jejímž uhrazením vzniká právo Klienta na čerpání Služeb v rámci zvoleného tarifu.

III. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

3.1 Tyto OP upravují vztahy mezi Smluvními stranami při poskytování Služeb a jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Společností a Klientem. Znění těchto OP může být měněno Společností, přičemž se za rozhodné a aplikovatelné považuje vždy znění účinných OP zveřejněných na www.heleyo.cz.

3.2 Smluvní vztah mezi Společností a Klientem vzniká uhrazením zálohové faktury, čímž Klient současně vyjadřuje souhlas s těmito OP.

IV. TARIFY A ROZSAH SLUŽEB

4.1 Společnost nabízí Služby v rámci těchto tarifů:

a) Přípravka – Jedná se o speciální verzi tarifu Okresní přebor pro začínající podnikatele do 1 roku od založení, dostupný maximálně na 3 měsíce, se slevou 40%. Po uplynutí této doby je nutnost přechodu na tarif Okresní přebor.

b) Okresní přebor – vhodný zejména pro menší subjekty v začátcích marketingových aktivit, doporučen zejména pro živnostníky, malé firmy, drobné organizace a start-upy.

c) Extraliga – vhodný pro subjekty s pokročilejšími marketingovými potřebami, doporučen zejména pro malé a střední firmy a úspěšné živnostníky.

d) Mezinárodní liga – vhodný pro subjekty s komplexními a rozsáhlými marketingovými požadavky, doporučen zejména pro střední a velké firmy s marketingovým oddělením, podmínky definovány individuálně.

e) Jiná liga – speciální tarif pro státní správu, veřejné instituce a neziskové organizace s ročním předplatným.

4.2 Konkrétní rozsah Služeb, jejich ceny a další podmínky jednotlivých tarifů jsou uvedeny v aktuálním ceníku zveřejněném na www.heleyo.cz.

4.3 Klient může přecházet mezi jednotlivými tarify s účinností od prvního dne následujícího období (měsíce). Přechod na jiný tarif je třeba oznámit Společnosti nejpozději 7 dnů před koncem běžícího období.

4.4 Klient si může ke zvolenému tarifu dokupovat další Služby dle aktuálního ceníku. Tyto dodatečné Služby jsou účtovány zvlášť na fakturu na konci kalendářního měsíce.

4.5 Nevyužité konzultace v rámci tarifu nelze převádět do dalšího období ani finančně kompenzovat. Konzultace, které Klient zruší méně než 24 hodin před dohodnutým termínem nebo na které se nedostaví, se považují za vyčerpané bez nároku na náhradu.

4.6 Služby zahrnuté v tarifu mají charakter předplatného a jsou poskytovány v rámci daného období (měsíc, čtvrtletí, rok). Nevyužije-li Klient v daném období Služby zcela nebo zčásti, nemá nárok na jejich převedení do dalšího období, finanční náhradu ani vrácení poměrné části odměny, pokud se Smluvní strany předem písemně nedohodnou jinak. Odměna za tarif je splatná bez ohledu na skutečné využití Služeb Klientem. Toto ustanovení se nevztahuje na případy oprávněné reklamace podstatné vady, kdy má Klient práva dle článku XIII těchto OP.

4.7 Společnost může na žádost Klienta doporučit vhodné marketingové partnery a subdodavatele, poskytnout jejich briefing a dohlížet na spolupráci. Smlouvy s těmito partnery uzavírá Klient samostatně. Pravidla odpovědnosti za doporučené partnery jsou uvedena v článku IX těchto OP.

V. PRÁVA A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI

5.1 Společnost poskytuje Služby s odbornou péčí, řádně a včas, v souladu se zvoleným tarifem a s platnými právními předpisy, dle svého nejlepšího vědomí v oprávněném zájmu Klienta.

5.2 Společnost poskytuje Služby prostřednictvím svých odborných zaměstnanců a spolupracovníků, za jejichž práci plně odpovídá.

5.3 Společnost se řídí požadavky Klienta a podklady, které jí Klient poskytne. Společnost upozorní Klienta na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek vznik škody. V případě, že Klient i přes takové upozornění na splnění pokynu trvá, Společnost neodpovídá za případnou škodu. V případě, že by pokyn byl v rozporu s právním řádem nebo dobrými mravy, je Společnost oprávněna takový pokyn odmítnout.

5.4 Společnost zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděla od Klienta v souvislosti s poskytováním Služeb, pokud této povinnosti není zproštěna právním předpisem, Klientem či není porušení této mlčenlivosti nezbytné pro uplatnění legitimního práva Společnosti.

5.5 Společnost dodržuje při poskytování Služeb termíny dohodnuté s Klientem nebo vyplývající z těchto OP, za podmínky, že Klient k tomu poskytne potřebnou součinnost.

5.6 Společnost předá Klientovi dohodnuté výstupy (strategie, analýzy, reporty, shrnutí) v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta nebo jinou dohodnutou formou.

5.7 Společnost neprodleně informuje Klienta o zjištěných okolnostech, které mohou mít vliv na dosažení marketingových cílů nebo na vznik škody.

5.8 Společnost účtuje a inkasuje od Klienta odměnu za poskytnuté Služby podle zvoleného tarifu a ceníku.

5.9 V případě prodlení Klienta s úhradou odměny za poskytnuté Služby (včetně dodatečných Služeb nad rámec tarifu) o více než 3 dny je Společnost oprávněna pozastavit poskytování Služeb. Společnost může Klienta o pozastavení informovat e-mailem. V případě prodlení delšího než 14 dnů je Společnost oprávněna okamžitě ukončit smluvní vztah bez dalšího upozornění. Pozastavením nebo ukončením poskytování Služeb zůstává Klient povinen uhradit veškeré dlužné částky

5.10 Společnost je oprávněna využívat informace o Klientovi a poskytnutých Službách pro účely vlastního marketingu pouze na základě předchozího písemného souhlasu Klienta. Souhlas musí být udělen samostatně a dobrovolně, není podmínkou pro poskytování Služeb a může být Klientem kdykoliv odvolán. Rozsah marketingového využití zahrnuje:

- a) anonymizované informace o poskytnutých Službách (bez uvedení jména Klienta) - k tomuto není souhlas vyžadován;
- b) použití názvu/jména Klienta a loga v seznamu referencí;
- c) použití názvu/jména Klienta v případových studiích s popisem poskytnutých Služeb;
- d) použití citací a doporučení Klienta;
- e) jiné marketingové využití dohodnuté s Klientem. Odvolání souhlasu nemá vliv na již zveřejněné materiály, ale Společnost na žádost Klienta ukončí další šíření materiálů obsahujících informace o Klientovi.

5.11 V případě prodlení Klienta s úhradou dodatečných Služeb je Společnost oprávněna pozastavit poskytování všech dalších Služeb (včetně Služeb v rámci tarifu) až do úplného uhrazení všech dlužných částek.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

6.1 Klient je oprávněn obracet se na pověřené osoby Společnosti se svými požadavky a dotazy telefonicky, e-mailem nebo osobně.

6.2 Klient je oprávněn podávat reklamace k poskytnutým Službám v souladu s reklamačním řádem uvedeným v článku XIII těchto OP.

6.3 Klient se zavazuje poskytnout Společnosti veškeré podklady, informace a přístupy (např. k účtům na sociálních sítích, reklamním platformám), které jsou nezbytné pro řádné poskytnutí Služeb. Za správnost, úplnost a aktuálnost poskytnutých podkladů odpovídá Klient.

6.4 Klient se zavazuje řádně a včas platit Společnosti odměnu za poskytnuté Služby podle vystavených faktur.

6.5 Klient se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat Společnost o všech změnách relevantních pro poskytování Služeb (změna kontaktních údajů, změna produktů/Služeb, změna marketingové strategie apod.).

6.6 Klient se zavazuje na výzvu Společnosti se dostavit k jednání nebo konzultaci, která byla předem dohodnuta. V případě, že se Klient nemůže dostavit k dohodnuté konzultaci, je povinen ji zrušit nejpozději 24 hodin předem, a to e-mailem na info@heleyo.cz, nebo jiným prokazatelným způsobem. Nezruší-li Klient konzultaci včas podle předchozí věty, propadá jeho nárok na tuto konzultaci bez náhrady a konzultace se považuje za vyčerpanou v rámci jeho tarifu.

6.7 Klient se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které nesouvisí s poskytováním Služeb a které se dozvěděl při jednání se Společností nebo návštěvě jejich prostor.

6.8 Klient se zavazuje vystavit Společnosti plnou moc, ukáže-li se to nutné pro řádné poskytnutí Služeb (např. pro jednání s třetími stranami jménem Klienta).

6.9 Klient se zavazuje, že nebude aktivně oslovovat zaměstnance a spolupracující subjekty Společnosti za účelem uzavření pracovního poměru nebo obdobného vztahu a neuzavře se zaměstnancem nebo spolupracujícím subjektem Společnosti pracovní poměr nebo obdobný vztah, a to v době do 2 let ode dne ukončení smluvního vztahu. V případě porušení této povinnosti se Klient zavazuje Společnosti zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody či jiné újmy.

VII. PLATEBNÍ PODMÍNKY A CENY

7.1 Ceny Služeb jsou stanoveny podle aktuálního ceníku zveřejněného na www.heleyo.cz. Společnost je oprávněna ceny měnit, přičemž změna cen se vztahuje pouze na nově uzavírané nebo prodlužované smluvní vztahy.

7.2 Tarify Okresní přebor a Extraliga lze hradit měsíčně, čtvrtletně (se slevou 5%) nebo ročně (se slevou 15%). Tarif Přípravka lze hradit pouze měsíčně. Tarif Jiná liga je dostupný pouze s roční platbou.

7.3 K cenám bude připočtena DPH ve výši podle platné právní úpravy.

7.4 Po projevení zájmu Klienta o využití Služeb zašle Společnost Klientovi zálohovou fakturu na zvolený tarif. Uhrazením této zálohové faktury vzniká právo Klienta na čerpání Služeb v rozsahu zvoleného tarifu a zároveň Klient vyjadřuje souhlas s těmito OP.

7.5 Před koncem období (měsíc, čtvrtletí, rok) obdrží Klient novou zálohovou fakturu na prodloužení Služeb o další období. Pokud Klient fakturu uhradí, Služby automaticky pokračují. Pokud fakturu neuhradí, poskytování Služeb se ukončí ke dni splatnosti neuhrazené faktury.

7.6 Dodatečné Služby nad rámec tarifu (např. nadstandardní konzultace, zpracování složitějších výstupů, cestovní náhrady) jsou poskytovány a účtovány podle aktuálního ceníku zveřejněného na www.heleyo.cz, který je pro Klienta závazný. Klient je povinen se s aktuálním ceníkem seznámit před objednáním dodatečných Služeb. Společnost je oprávněna ceník měnit, přičemž změna se vztahuje pouze na Služby poskytnuté po nabytí účinnosti nového ceníku. U rozsáhlejších dodatečných Služeb, jejichž odhadovaná cena přesahuje 2násobek měsíční ceny tarifu Klienta, může Klient požádat Společnost o předběžné informování o odhadované ceně před poskytnutím Služby, a to písemně na e-mail info@heleyo.cz. Tyto dodatečné Služby jsou účtovány zvlášť na fakturu vystavovanou na konci kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty.

7.7 Odměna za poskytnuté Služby se považuje za uhrazenou dnem připsání celé dlužné částky na účet Společnosti.

7.8 Splatnost faktur je 7 dnů od jejich vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak.

7.9 V případě prodlení Klienta s úhradou je Klient povinen uhradit Společnosti úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody či jiné újmy.

7.10 Společnost je oprávněna postoupit třetí straně pohledávky za Klientem, které jí vznikly v souvislosti s poskytováním Služeb.

7.11 Odměna za zvolený tarif je splatná v plné výši bez ohledu na míru využití Služeb Klientem. Pravidla pro nevyužité Služby jsou uvedena v článku IV těchto OP.

VIII. AUTORSKÁ PRÁVA A LICENCE

8.1 Veškeré materiály, dokumenty, strategie, analýzy, reporty a další výstupy vytvořené Společností v rámci poskytování Služeb (dále jen "Materiály") jsou chráněny autorským právem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona.

8.2 Autorská práva k Materiálům zůstávají Společnosti. Klient získává uhrazením odměny nevýhradní licenci k užití Materiálů pro své vlastní podnikatelské či jiné účely.

8.3 Klient není oprávněn Materiály dále šířit, prodávat, licencovat třetím osobám nebo je jinak komerčně využívat bez předchozího písemného souhlasu Společnosti.

8.4 Klient je oprávněn využívat Materiály i po ukončení smluvního vztahu se Společností, a to pro své vlastní účely v rozsahu licence dle bodu 8.2 těchto OP.

IX. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

9.1 Společnost odpovídá Klientovi za přímou škodu prokázaně způsobenou porušením povinností při poskytování Služeb, a to do výše celkové odměny zaplacené Klientem za Služby v období, ve kterém ke škodě došlo (maximálně však do výše odměny za posledních 6 měsíců). Společnost neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu příležitosti ani za nepřímé škody.

9.2 Společnost neodpovídá za škodu vzniklou tím, že:

- a) Klient poskytl nepřesné, neúplné, nepravdivé nebo opožděné údaje či podklady;
- b) Klient neposkytl požadovanou součinnost;
- c) Klient přes upozornění trval na postupu, který Společnost nedoporučovala;
- d) škoda vznikla v důsledku jednání nebo opomenutí třetích osob (např. marketingových subdodavatelů, provozovatelů reklamních platform).

9.3 Společnost zejména neodpovídá za nedosažení konkrétních marketingových výsledků (např. počet zákazníků, objem prodeje), neboť tyto jsou závislé na mnoha faktorech mimo kontrolu Společnosti.

9.4 Společnost neodpovídá za škodu způsobenou neplněním povinností třetích osob (subdodavatelů), se kterými Společnost jménem Klienta uzavřela smlouvy. V takovém případě může Společnost na žádost Klienta poskytnout přiměřenou součinnost při uplatňování práv vůči těmto třetím osobám, není-li to pro Společnost nepřiměřeně zatěžující. Pokud by poskytnutí takové součinnosti vyžadovalo ze strany Společnosti významné časové nebo finanční náklady, bude tato součinnost poskytována za úhradu podle aktuálního ceníku.

9.5 Společnost neodpovídá za škodu ani za nedodržení termínů v případě, že k tomu došlo v důsledku okolností vyšší moci nebo závažných technických problémů mimo kontrolu Společnosti. Vyšší mocí a závažnými technickými problémy se rozumí nepředvídatelné a mimořádné události, které Společnost nemohla ovlivnit (např. živelní pohromy, válečný stav,

pandemie, terorismus, stávky, výpadky energií nebo internetu, kybernetické útoky, výpadky Služeb třetích stran jako jsou reklamní platformy či sociální sítě, legislativní změny, zásahy státních orgánů). Po dobu trvání těchto okolností jsou povinnosti Společnosti pozastaveny a termíny se prodlužují o dobu trvání překážky.

9.6 Při doporučování marketingových partnerů a subdodavatelů Klientovi odpovídá Společnost pouze za řádný výběr s odbornou péčí. Společnost neodpovídá za kvalitu jejich plnění ani za škody jimi způsobené. Smlouvy s doporučenými partnery uzavírá Klient přímo a odpovědnost za jejich plnění nese partner vůči Klientovi.

X. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1 Společnost zpracovává osobní údaje Klienta v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen "GDPR") a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

10.2 Správcem osobních údajů Klienta je Společnost. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem poskytování Služeb, komunikace s Klientem, vystavování faktur a plnění právních povinností Společnosti.

10.3 Rozsah zpracovávaných osobních údajů zahrnuje:

- a) údaje o Klientovi - fyzické osobě: jméno a příjmení, identifikační a kontaktní údaje (adresa, e-mail, telefon), IČO, DIČ, bankovní spojení;
- b) údaje o kontaktních osobách, zaměstnancích a manažerech Klienta: jméno a příjmení, e-mail, telefon, funkce ve firmě;
- c) fotografie a obrazové záznamy fyzických osob, pokud jsou poskytnuty pro marketingové účely;
- d) další osobní údaje poskytnuté Klientem v rámci využívání Služeb.

10.4 Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu stanovenou právními předpisy (zejména daňovými a účetními předpisy). Poté jsou osobní údaje bezpečně zlikvidovány.

10.5 Klient má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů a právo vznést námitku proti zpracování. Klient má také právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

10.6 Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu "Zásady ochrany osobních údajů" zveřejněném na www.heleyo.cz.

10.7 Marketingové využití údajů Klienta (jméno, logo, reference) vyžaduje samostatný souhlas Klienta nad rámec těchto OP. Tento souhlas není podmínkou pro poskytování Služeb.

XI. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

11.1 Obě Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smluvním vztahem, a to i po jeho skončení.

11.2 Důvěrnými informacemi se rozumí zejména obchodní strategie, marketingové plány, finanční údaje, informace o zákaznících, technické informace, know-how a další skutečnosti, které nejsou veřejně dostupné.

11.3 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou veřejně dostupné, které byly získány z jiného zdroje než od druhé Smluvní strany nebo jejichž sdělení vyžaduje právní předpis nebo pravomocné rozhodnutí orgánu veřejné moci.

11.4 Společnost je oprávněna sdílet důvěrné informace Klienta se svými subdodavateli a spolupracovníky, kteří se podílejí na poskytování Služeb, za předpokladu, že i oni budou vázáni povinností mlčenlivosti.

11.5 Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku se nevztahuje na informace, které Klient výslovně uvolnil pro marketingové využití Společností podle bodu 5.10 těchto OP. V takovém případě může Společnost tyto informace použít pro své marketingové účely v rozsahu a způsobem stanoveným v souhlasu Klienta.

XII. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

12.1 Smluvní vztah se uzavírá podle zvolené periody platby (měsíc, čtvrtletí nebo rok) a automaticky se prodlužuje o další stejné období, pokud není ukončen podle těchto OP. Prodloužení nastává uhrazením zálohové faktury na další období. Neuhrazením zálohové faktury smluvní vztah končí ke dni splatnosti faktury.

12.2 Klient může smluvní vztah ukončit:

- a) neuhrazením zálohové faktury na další období - vztah končí ke dni splatnosti neuhrazené faktury;
- b) písemným oznámením (e-mailem na info@heleyo.cz) nejpozději 7 dnů před koncem běžícího období - vztah končí posledním dnem běžícího období.

12.3 Společnost může smluvní vztah ukončit:

- a) v případě prodlení Klienta s úhradou o více než 14 dnů - okamžitým ukončením;
- b) v případě podstatného porušení těchto OP Klientem - okamžitým ukončením;
- c) písemným oznámením Klientovi s 30denní výpovědní lhůtou.

Pro účely tohoto ustanovení se za úhradou rozumí jak platba za tarif, tak platba za dodatečné Služby dle bodu 7.6 těchto OP.

12.4 V případě ukončení smluvního vztahu před koncem zaplaceného období (měsíc, čtvrtletí, rok) nevzniká Klientovi nárok na vrácení poměrné části odměny za nevyužité Služby, ledaže:

- a) se Smluvní strany dohodnou jinak; nebo
- b) jde o oprávněnou reklamaci podstatné vady dle článku XIII těchto OP, kdy se postupuje podle reklamačního řádu.

Klient má vždy právo ukončit smluvní vztah k poslednímu dni běžícího zaplaceného období podle bodu 12.2 těchto OP.

12.5 Po ukončení smluvního vztahu je Klient povinen uhradit veškeré dlužné částky za poskytnuté Služby a Společnost je povinna Klientovi vydat všechny materiály a podklady, které Klient Společnosti svěřil.

XIII. REKLAMAČNÍ ŘÁD

13.1 Klient je oprávněn reklamovat poskytnuté Služby v případě výskytu podstatných vad. Podstatnou vadou Služby se rozumí:

- a) Služba nebyla poskytnuta vůbec nebo byla poskytnuta v podstatně menším rozsahu než bylo sjednáno (např. místo 1 hodiny konzultace pouze 20 minut);

b) výstupy obsahují prokazatelné faktické chyby, které činí výstup nepoužitelným nebo podstatně ztěžují jeho využití (např. nesprávná data, čísla, mylné informace o právních předpisech);

c) Společnost nedodržela dohodnuté termíny bez řádného omluvení, čímž Klientovi vznikla škoda;

d) fakturovaná částka neodpovídá ceníku nebo dohodnuté ceně.

Za podstatnou vadu se nepovažuje subjektivní nespokojenost s obsahem poradenství, odlišný odborný názor na doporučenou marketingovou strategii, nespokojenost s formou nebo stylem konzultace ani nedosažení konkrétních obchodních nebo marketingových výsledků.

Nepodstatné vady (drobné odchylky od dohodnutého rozsahu nebo formy, které nebrání řádnému využití Služby) neopravňují Klienta k reklamaci, ale Společnost je na žádost Klienta bez zbytečného odkladu odstraní.

13.2 Reklamací je Klient povinen podat písemně (e-mailem na info@heleyo.cz) nejpozději do 7 dnů od poskytnutí Služby nebo od dodání výstupu, jinak právo na reklamaci zaniká. K reklamaci je třeba přiložit přesný popis reklamované vady a všechny relevantní podklady.

13.3 Společnost vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne doručení písemné reklamace. O vyřízení reklamace informuje Společnost Klienta písemně (e-mailem).

13.4 V případě oprávněné reklamace podstatné vady je Společnost povinna:

a) vadu odstranit bezplatně (opravou, doplněním Služby nebo poskytnutím dodatečné konzultace); nebo

b) poskytnout Klientovi slevu z ceny Služby v rozsahu odpovídajícím závažnosti vady, maximálně však do výše 50% ceny reklamované Služby; nebo

c) umožnit Klientovi odstoupit od smlouvy a vrátit zaplacenou odměnu za vadnou Službu, pokud vada činí Službu zcela nepoužitelnou.

Výběr způsobu nápravy náleží primárně Společnosti s přihlédnutím k povaze vady a přání Klienta. V případě nepodstatné vady Společnost vadu odstraní bez zbytečného odkladu, aniž by Klientovi vznikl nárok na slevu nebo jinou kompenzaci.

V případě nepodstatné vady Společnost vadu odstraní bez zbytečného odkladu, aniž by Klientovi vznikl nárok na slevu nebo jinou kompenzaci.

13.5 V případě neoprávněné reklamace nebo v případě, že reklamovaná vada vznikla zaviněním Klienta, není Společnost povinna reklamaci vyhovět.

13.6 Pokud Klient neposkytne dostatečnou součinnost pro vyřízení reklamace, je Společnost oprávněna reklamační řízení zastavit a reklamaci odmítnout.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1 Vztahy mezi Smluvními stranami neupravené těmito OP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími souvisejícími právními předpisy České republiky.

14.2 Je-li některé ustanovení těchto OP neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, nedotýká se to platnosti a účinnosti ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vynutitelným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat účelu a smyslu původního ustanovení.

14.3 Veškerá písemná komunikace mezi Smluvními stranami se uskutečňuje e-mailem, není-li dohodnuto jinak. Za doručené se považuje sdělení třetí pracovní den po odeslání e-mailu.

14.4 Společnost je oprávněna tyto OP jednostranně měnit. Změna OP nabývá účinnosti dnem zveřejnění nového znění na www.heleyo.cz. O podstatných změnách OP může Společnost Klienty informovat e-mailem. Pokračováním v užívání Služeb po nabytí účinnosti změny OP Klient vyjadřuje souhlas s novou verzí OP. Pokud Klient se změnou nesouhlasí, může smluvní vztah ukončit podle článku XII těchto OP.

14.5 Tyto OP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026 a jsou dostupné v aktuálním znění na www.heleyo.cz.

14.6 V případě sporu mezi Smluvními stranami se tyto zavazují řešit spor přednostně smírnou cestou. Není-li smírné řešení možné, jsou spory rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

* * *

Tyto Obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2026.

Heleyo s.r.o.