

Příloha č. 2 Obchodních podmínek nákupu a užití Poukázek Sodexo. Reklamační řád pro nákup Poukázek Sodexo

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamaci uplatňovaných Klienty v souvislosti s použitím Poukázek mezi společností Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSČ 150 00, IČ: 618 60 476, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 (dále jen „**Sodexo**“) a jejími Klienty.
- 2) Pojmy s velkým počátečním písmenem jsou v Reklamačním řádu užívány ve významu uvedeném v článku II. Obchodních podmínek nákupu a užití Poukázek Sodexo (dále jen „**OP**“).
- 3) Reklamační řád byl vydán Sodexo v souladu s § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ObchZ**“), a dále v souladu s dalšími právními předpisy specifikovanými v tomto dokumentu.
- 4) Reklamační řád tvoří Přílohu č. 2 OP.

II. ODPOVĚDNOST SODEXO

- 1) Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě Sodexo akceptované objednávky v případě, že:
 - Poukázky byly dodány v prokazatelně jiném množství, než stanovila objednávka Klienta akceptovaná ze strany Sodexo („**Vada množství**“);
 - Poukázky nebyly dodány v dohodnuté, jinak obvyklé, jakosti (např. dodání jiného druhu Poukázek než je uvedeno v objednávce Klienta, akceptované ze strany Sodexo, dodání Poukázek jiné nominální hodnoty než je uvedeno v takové objednávce, dodání Poukázek kvalitou tisku neodpovídajících vzoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)

(Vada množství a Vada jakosti společně dále jen „**Vady**“).

- 2) Odpovědnost Sodexo dle odstavce 1 se vztahuje pouze na Vady množství a Vady jakosti, které mají Poukázky dodané Klientovi na základě akceptované objednávky v okamžiku jejich doručení Klientovi. Za Vady, které vznikly po tomto okamžiku, Sodexo Klientovi neodpovídá.
- 3) Ustanovení čl. II. odst. 2 Reklamačního řádu se neuplatní v případě, že je Klientem osoba v postavení spotřebitele ve smyslu § 52 odst. 3 zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**ObčZ**“). V takovém případě odpovídá Sodexo za to, že jsou dodané Poukázky ve shodě se Spotřebitelskou smlouvou, na jejímž základě byly dodány, a to po celou záruční dobu, nejde-li o jejich opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
- 4) V případech uvedených v odstavci 1 a za předpokladu, že Vada nevznikla později než v okamžiku dle odstavce 2, resp. později než po uplynutí záruční doby dle odstavce 3, může Klient uplatnit vůči Sodexo Reklamaci, a to za podmínek stanovených v Reklamačním řádu.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexo bez zbytečného odkladu po jejich doručení. Reklamaci Vad, které takto zjistil, je povinen Klient bez zbytečného odkladu uplatnit u Sodexo, a to osobně nebo v zastoupení svým oprávněným zástupcem. Reklamační řád se považuje za řádně uplatněnou, jsou-li splněny níže uvedené reklamační podmínky („**Podmínky uplatnění Reklamační**“).

IV. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci
 - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese reklama@pass.sodexo.cz
 - prostřednictvím elektronického formuláře na SodexoPassOnline

- emailem na adrese reklama@pass.sodexo.cz
- ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Sodexo, kde Poukázky, jichž se Reklamační týká, převzal, a to u osoby k tomu Sodexo pověřené;
- na Oddělení péče o zákazníky Sodexo, a to buď
 - písemně doporučeným dopisem zasláným na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická 2, 150 00 Praha 5;
 - faxem na faxovém čísle [224242424](tel:224242424)

- 2) Při uplatnění Reklamační je Klient povinen uvést následující údaje:

- název nebo jméno a příjmení Klienta, včetně jeho sídla nebo místa podnikání;
- jméno osoby uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Klienta a její funkci;
- zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Klienta, a to alespoň telefonní číslo;
- číslo smlouvy a daňového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
- srozumitelný popis Vady;
- některý z níže uvedených nároků, v závislosti na povaze Vady;
- datum uplatnění Reklamační;
- podpis osoby uplatňující Reklamaci jménem nebo v zastoupení Klienta.

- 3) V případě Vady jakosti musí být k řádnému vyřízení Reklamační Sodexo předloženy reklamované Poukázky. Pokud Klient zaslá Sodexo reklamované Poukázky poštou nebo kurýrní službou, musí tak být učiněno formou cenného psaní.

- 4) V případě Vady množství je Klient oprávněn při uplatnění Reklamační požadovat dodání chybějícího množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient oprávněn při uplatnění Reklamační požadovat odstranění této vady formou dodání nových Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamační uplatněna.

V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 1) V případě, že je Reklamační Klientem řádně a včas uplatněna, zavazuje se Sodexo přezkoumat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku informovat Klienta.

VI. SOUČINNOST KLIENTA V REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ

- 1) Klient se v rámci reklamačního řízení zavazuje poskytnout Sodexo veškerou rozumně požadovanou součinnost, včetně převzetí Poukázek od Sodexo po skončení reklamačního řízení.

VII. STÍŽNOSTI

- 1) Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Sodexo, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížnosti se Sodexo zavazuje stěžovatele informovat.
- 2) Stěžovatel se v rámci řízení o stížnosti zavazuje poskytnout Sodexo veškerou rozumně požadovanou součinnost.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
- 2) Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech provozovnách Sodexo a na internetové adrese www.sodexo.cz.
- 3) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.7.2010