

Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamací uplatňovaných vůči společnosti Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSC 150 00, IČ: 618 60 476, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 („**Sodexo**“) ze strany Klientů v souvislosti se Smlouvou.
- Pokud je Klient přesvědčen, že Sodexo v konkrétním případě nepostupovalo podle Smlouvy, může Klient uplatnit vůči Sodexo Reklamaci, a to za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu, přičemž, není-li Spotřebitelem, může uplatnit jen práva zde uvedená a ustanovení § 1923 a § 1924 OZ se nepoužijí.
- Pojmy s velkým počátečním písmenem nedefinované v Reklamačním řádu mají význam přiřazený jim ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- Reklamační řád byl vydán společností Sodexo v souladu s § 1751 OZ.
- V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy.

II. PODMÍNKY REKLAMACE

- Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze v souladu s tímto článkem II Reklamačního řádu („**Podmínky Reklamace**“). Reklamace uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamace nebude uplatněna řádně.
- Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti nasvědčující tomu, že Sodexo nepostupovalo podle Smlouvy.
- Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
 - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese www.sodexo.cz/spokojenost;
 - prostřednictvím elektronického formuláře na SodexoPassOnline;
 - emailem na adrese info.cz@sodexo.com;
 - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Sodexo, a to u osoby, kterou k tomu Sodexo pověří, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamace, resp. obsah a předmět Reklamace, v případě Reklamace Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Sodexo, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamace;
 - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zasláním na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická 2, 150 00 Praha 5.
- V případě Reklamace fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
 - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doméne mojeBenefity, nebo
 - e-mailem na adrese cafeteria.mojebenefity@sodexo.com.
- Reklamace systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- Při uplatnění Reklamace je Klient povinen uvést následující údaje:
 - název nebo jméno a příjmení Klienta včetně jeho sídla nebo místa podnikání nebo adresy trvalého pobytu;
 - jméno osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta, a její funkci;
 - zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta, a to alespoň telefonní číslo;
 - číslo Smlouvy;
 - srozumitelný popis předmětu Reklamace;
 - v případě písemné Reklamace podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta;

- týká-li se Reklamace Poukázek, číslo danového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
- předmět Reklamace a uplatněné právo.

A/ Poukázky

Následující část, tj. ustanovení čl. III. až V. se uplatní výhradně pro Reklamace Poukázek.

III. ODPOVĚDNOST SODEXO

- Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě společností 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 prokazatelně 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 neodpovídající zoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)

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

- Klient je povinen přezkoumat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo Beneficient. Sodexo neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficientovi v poškozeném přepravním obalu. Odpovědnost Sodexo dle čl. III., odst. 1) Reklamačního řádu se vztahuje pouze na Vady, které mají Poukázky dodané Klientovi na základě akceptované objednávky v okamžiku jejich doručení Klientovi. Za Vady, které vznikly po tomto okamžiku, Sodexo Klientovi neodpovídá.

IV. REKLAMACE POUKÁZEK

- Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficient.
- V případě Vady množství je Klient oprávněn při uplatnění Reklamace požadovat dodání chybějícího množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient oprávněn při uplatnění Reklamace požadovat odstranění této vady formou dodání nových Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamace uplatněna.

V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE POUKÁZEK

V případě, že je Reklamace Klientem řádně a včas uplatněna, zavazuje se Sodexo přezkoumat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku informovat Klienta. Považuje-li Sodexo Reklamaci Poukázek za důvodnou, je povinno v této lhůtě současně odstranit Vady.

B/ Cafeteria a mojeBonusy

Následující část, tj. ustanovení čl. VI. až VII. se uplatní výhradně pro Reklamace systému Cafeteria nebo systému mojeBonusy.

VI. GARANCE DOSTUPNOSTI

Klient je oprávněn podat Reklamaci, nebude-li dodržena Garance dostupnosti systému Cafeteria, resp. Garance dostupnosti systému mojeBonusy (také označovaná jako Service level Agreement neboli SLA) na úrovni stanovené v Dodatku Cafeteria, resp. v Dodatku mojeBonusy.

VII. GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA

- Garantovaná reakční doba je pro případy výpadku dostupnosti systému Cafeteria nebo mojeBonusy stanovena na 2 hodiny v pracovní době a 5 hodin mimo ni, počítáno vždy od okamžiku uplatnění Reklamace podle čl. II. Reklamačního řádu. Pracovní dobou se pro tyto účely definuje období 8-17 hodin v pracovních dnech. Reakční doba začíná běžet od okamžiku řádného uplatnění Reklamace, případně zjištění výpadku, pokud jej před nahlášením zaznamená Sodexo. Sodexo je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamace.

C/ GPC/FPC

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamace GPC/FPC, GPC/FPC kreditu, úhrady Benefitů prostřednictvím GPC/FPC, případně jiné Reklamace učiněné v souvislosti s produktem GPC/FPC.

VIII. ODPOVĚDNOST SODEXO

- Rozsah odpovědnosti Sodexo v souvislosti s GPC/FPC vymezuje VOP.
- V souvislosti s přijatou Objednávkou GPC/FPC Sodexo zaručuje, že Klient obdrží objednaný počet GPC/FPC, které budou ve všech ohledech způsobilé pro způsob užití dohodnutý ve Smlouvě.

IX. REKLAMACE V SOUVISLOSTI S PRODUKTEM GPC/FPC

- Na reklamace v souvislosti s produkty GPC/FPC se použijí přiměřeně ustanovení tohoto Reklamačního řádu ohledně Poukázek, včetně článku III. odst. 2, článku IV. a článku V.
- V rámci reklamace je Klient oprávněn požadovat, aby Sodexo dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.

D/Společná ustanovení

IX. SOUČINNOST V REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ

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

X. STÍŽNOSTI

- Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Sodexo, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížností se Sodexo zavazuje Klienta informovat.
- Klient je oprávněn podat stížnost písemně vhodnými způsoby dle čl. II, odst. 3) tohoto Reklamačního řádu, a ve stížnosti musí podrobně vylíčit okolnosti případu.
- Klient se v rámci řízení o stížnosti zavazuje poskytnout Sodexo veškerou rozumně požadovanou součinnost.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájena před jeho účinností.
- Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech provozovných Sodexo, na internetové adrese www.sodexo.cz a na adrese aplikace Klienta v doméne mojeBenefity.
- Sodexo má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamace kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- V rámci Reklamace, nestanoví-li tento Reklamační řád jinak, je Klient oprávněn požadovat, aby Sodexo dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.
- Reklamace Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů.
- Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 8.2.2019.

V Praze dne 9.1.2019
Sodexo Pass Česká republika a.s.