**Příloha č. 3**

**Všeobecné obchodní podmínky**

**Úvodní ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran smlouvy uzavřené mezi společností Edenred CZ s.r.o., IČO: 247 45 391, se sídlem Praha 8, Pernerova 691/42, PSČ 186 00, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 170804 (dále jen „poskytovatel“) a objednatelem (dále společně jako „smluvní strany“). VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran, pokud smlouva nebo jiné ujednání smluvních stran nestanoví jinak.

**Práva a povinnosti smluvních stran**

Povinností poskytovatele je dodávat objednateli na základě objednávky poukázky zabezpečené proti zfalšování, kdy poukázkou se rozumí poukázky uvedené v části III. této smlouvy.

Po dobu, kdy jsou v oběhu edice poukázek a karet s názvy Ticket, se tyto VOP vztahují i na tyto produkty.

**Objednávání a doručování poukázek**

Poskytovatel dodává poukázky na základě objednávky objednatele, která musí být provedena zejména jedním z následujících způsobů:

* osobně na pobočce poskytovatele,
* na webových stránkách www.edenred.cz formou on-line formuláře,
* personalizovaná objednávka elektronickou poštou na adrese xxxxx
* v případě, že klient objedná poukázky před zaplacením předchozí objednávky a to za podmínky, že není v prodlení, je srozuměn s tím, že proces objednávky bude nestandardní (prostřednictvím zákaznického centra poskytovatele na tel. čísle: xxxxx) a umožnění objednávky je závislé na posouzení poskytovatele.

Nepersonalizovaná objednávka elektronickou poštou, je zpoplatněna jednorázovým poplatkem 50,- Kč.

V případě zrušení již potvrzené objednávky, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli storno poplatek ve výši 4% z objemu dané objednávky.

Poukázky jsou doručovány jedním z následujících způsobů:

* osobně objednatel si může poukázky osobně vyzvednout na pobočkách poskytovatele na základě platby v hotovosti nebo prokázání provedení úhrady a s dokladem totožnosti, kdy osoba jednající jménem objednatele, musí být totožná s osobou, která je uvedena na objednávkovém formuláři
* poštou - prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (po celé České republice).

**Objednávaní a doručování elektronických poukázek (karet TRC a EBC)**

(dále jen „karta“ nebo „karty“)

Poskytovatel se zavazuje dodat objednateli karty do 10 pracovních dní od zaplacení objednávky poskytovateli. Zaplacením se rozumí připsání peněžních prostředků na účet poskytovatele. Jiné podmínky mohou být stanoveny ve smlouvě mezi objednatelem a Poskytovatelem.

Spolu s kartou zabezpečí poskytovatel dodání aktivačního kódu. Na základě tohoto kódu je možné kartu aktivovat, a to způsobem, který stanoví pravidla používání karty (dále jen „Pravidla používání“) a/nebo průvodní dopis dodaný spolu s kartou TRC a/nebo EBC. Objednatel je povinen zajistit, aby se každý uživatel před převzetím karty seznámil s pravidly používání karty (dále jen „Pravidla používání“) a s podmínkami zpracování osobních údajů držitelů karet.

Platnost karty je 36 měsíců od jejího vydání a platnost karty anonymní (platí jen pro EBC) je 12 měsíců. Poskytovatel zajistí vydání nové karty na základě objednávky objednatele provedené 30 dní před skončením platnosti původní karty. Aktivací nové karty (způsobem uvedeným výše) dojde k převedení hodnoty dosud nevyčerpaných peněžních prostředků na novou kartu.

Při ztrátě nebo odcizení karty je uživatel oprávněn provést dočasnou blokaci karty, a to prostřednictvím svého kartového on-line účtu nebo přes info linku. Obdobným způsobem je možné kartu odblokovat. V případě blokace trvalým způsobem, již není možné kartu odblokovat. Nevyčerpané peněžní prostředky z blokované karty budou převedeny na nově vydanou kartu. Poskytovatel je oprávněn kdykoli rozhodnout o předčasném zrušení platnosti karty, o kterémžto rozhodnutí informuje poskytovatel objednatele, a to v případě pokusu použít kartu k jinému než určenému účelu nebo podezření z účasti karty nebo prostředků nahraných na příslušné kartě na trestné činnosti. V takovém případě zaniká dnem předčasného zrušení platnosti karty platnost prostředků na kartě a objednateli ani uživatel nemají právo na jakékoliv plnění z titulu zaniklých poukázek.

**Dobíjení TRC a EBC**

Karta bude nabita na základě písemné objednávky objednatele a to buď prostřednictvím e-mailu na xxxxx nebo prostřednictvím webové aplikace nacházející se na [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz). Poskytovatel je oprávněn odmítnout neúplnou nebo nesprávnou objednávku objednatele. O odmítnutí nesprávné nebo neúplné objednávky informuje poskytovatel objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů.

Poskytovatel se zavazuje nabít TRC a EBC dle podmínek stanovených ve smlouvě, nejpozději však do pěti pracovních dnů ode dne uhrazení ceny objednávky objednatele. Po potvrzení objednávky ze strany poskytovatele již nelze objednávku zrušit. V případě zrušení objednávky je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 4% z objemu nabíjených poukázek.

**Práva a povinnosti smluvních stran**

Poskytovatel je oprávněn změnit fakturační podmínky objednatele v případě, že bude objednatel v prodlení se splatností více než 5 týdnů nebo bude v prodlení se splatností opakovaně, tj. nejméně třikrát (3x) v průběhu jednoho kalendářního roku. V případě prodlení se splatností, je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% za každý den prodlení.

Na základě objednávky je objednateli vystavena faktura, která je zaslána elektronicky zdarma. V případě požadavku objednatele na zaslání  faktury v papírové podobě, je toto zaslání zpoplatněno částkou 50 Kč. Poskytovatel je oprávněn měnit ceny spojené s dodávkou poukázek v závislosti na tržních podmínkách cen dopravy a poštovného a v závislosti na míře inflace. Takováto změna bude oznámena objednateli s dodatečným předstihem písemnou formou.

**Osobní údaje a jejich ochrana**

Pokud má poskytovatel na základě spolupráce s objednatelem k dispozici jakékoli osobní údaje, bude je spravovat a/nebo zpracovávat v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů, které jsou platné v České republice. Poskytovatel neposkytne osobní údaje třetím osobám, vyjma situací, ve kterých to ukládá zákon. Zpracování osobních údajů je upraveno v samostatné smlouvě mezi objednatelem a poskytovatelem.

**Odpovědnost**

V případě reklamace služeb poskytnutých dle těchto VOP, se vztahy objednatele a poskytovatele řídí platnými právními předpisy s tím, že poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 ti dnů a objednatel je povinen reklamaci uplatnit co nejdříve po tom, co se o vadě dozvěděl nejpozději do jednoho měsíce po obdržení objednávky. Poskytovatel neručí za kvalitu služeb, zboží nebo jiných benefitů, které jsou na základě poukázek poskytovány třetími osobami. Případné reklamace na kvalitu služeb, zboží nebo jiných dohodnutých benefitů, řeší objednatel přímo s třetí osobou.

**Závěrečná ustanovení**

VOP se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění. Veškeré spory z  této smlouvy budou především řešeny formou dohody či smíru, a pokud nedojde k uzavření dohody či smíru, je možné spor řešit soudní cestou dle platného právního řádu České republiky.

Smluvní strany se dohodly, že tyto VOP mohou být měněny následujícím postupem: poskytovatel je oprávněn navrhovat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů nebo změn podmínek na relevantním trhu, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb objednateli a s ohledem na obchodní cíle poskytovatele. Poskytovatel objednateli poskytne písemně informace o navrhované změně VOP na adresu objednatele uvedenou ve smlouvě, a to nejméně 14 dní před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti změn. Pokud objednatel písemně neodmítne navrhovanou změnu či doplnění VOP nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že s navrhovanou změnou VOP souhlasí s účinností ode dne navrženého poskytovatelem. Smluvní strany mají právo vypovědět smlouvu v případě, že objednatel písemně odmítne návrh na změnu VOP. Veškeré závazky mezi stranami budou vyrovnány v přiměřené době po vypovězení smlouvy. V případě, že VOP budou pro objednatele nevýhodné a vypoví z těchto důvodů smlouvu – vypovězení bude pro objednatele bezplatné**.** Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Toto ustanovení se použije přiměřeně i pro změnu v ceníku poskytovatele.