



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EDENRED CZ

### Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze 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 „Dodavatel“) a Odběratelem (dále společně jako „smluvní strany“). Způsoby uzavření smlouvy mezi smluvními stranami jsou popsány dále.

VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran, pokud smlouva nebo jiné písemné ujednání smluvních stran nestanoví jinak.

### Práva a povinnosti smluvních stran

Po dobu, kdy jsou v oběhu nebo vydávány samostatné karty Ticket Restaurant® Card nebo Edenred Benefits Card, vztahují se na ně tyto VOP a jejich příslušná ustanovení primárně.

Povinnosti Dodavatele je dodávat Odběrateli na základě jeho objednávky poukázky zabezpečené proti zfalšování, kdy poukázka se rozumí papírová poukázka Ticket Restaurant®, Edenred Sport&Kultura, Edenred Academica, Edenred Medica, Edenred Junior, Edenred Holiday, Edenred Compliments, Edenred Čistý a Edenred Multi (dále jen „Poukázka“). Poukázka se dále rozumí i elektronická poukázka Ticket Restaurant® na kartě Ticket Restaurant® Card nebo Edenred Card (dále jen „TRC“ a „EC“) a elektronická poukázka Edenred Benefits na kartě Edenred Benefits Card nebo Edenred Card (dále jen „EBC“ a „EC“).

Jednotlivé Poukázky může uživatel uplatnit ve vybraných provozovnách smluvních partnerů Dodavatele, jež jsou zpravidla označeny logem symbolizujícím možnost uplatnění Poukázky u smluvního partnera Dodavatele a současně uvedeny na webových stránkách Dodavatele.

Edenred card (dále jen „EC“) je multifunkční předplacená karta vydaná společností PrePay technologies Ltd., zapsané pod číslem 4008083 v Anglii a Walesu, se sídlem 3 Sheldon Square, 6th Floor, Londýn W2 6HY, Spojené království (dále jen „PPS“) na základě licence Mastercard s přiděleným osobním identifikačním číslem (PIN), která v sobě může obsahovat až dvě digitální peněženky – stravenkovou (TR) a volnočasovou (EB). Edenred Card je personalizovaná karta na jméno Držitele karty, která umožňuje kontaktní i bezkontaktní platby na platebních terminálech.

Edenred Benefits (dále jen „EB“) je volnočasová digitální peněženka na Edenred Card, která umožňuje provádět bezhotovostní úhrady za zboží a služby na účely podle § 6 odst. 9 písm. d) zákona o daních z příjmů, v platném znění Peněženkou Edenred Benefits se také rozumí dříve vydávaná samostatná karta Edenred Benefits Card (dále také „EBC“). Prostředky nabitě v rámci digitální peněženky EB nejsou elektronickými penězi ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Platba prostřednictvím peněženky EB je omezena částkou 20 000 Kč na den, to neplatí pro samostatně vydávané karty EBC.

Ticket Restaurant® (dále jen „TR“) je stravenková digitální peněženka, která umožňuje úhradu ceny nebo části ceny stravování nebo nákupu potravin, které slouží k přímé spotřebě. Prostřednictvím digitální peněženky TR je zakázáno hradit nákup tabákových a alkoholických výrobků. Prostředky nabitě v rámci digitální peněženky TR nejsou elektronickými penězi ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. TR se rozumí také dříve vydávaná samostatná karta Ticket Restaurant® Card. Platba prostřednictvím peněženky TR je omezena částkou 500 Kč na den.

Benefity Café se rozumí online systém pro správu zaměstnaneckých benefitů (tzv. cafeteria).

### Uzavření smlouvy

Dodavatel poskytuje své služby na základě smlouvy. Odběratel je oprávněn zaslat Dodavateli objednávku, která je považována za návrh smlouvy a stává se závazným okamžikem jejího doručení Dodavateli.

Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku do 7 pracovních dnů, pokud ji podal Odběratel, který v minulosti porušil své povinnosti vůči Dodavateli, nebo by realizace objednávky byla v rozporu s právními předpisy.

Smlouva mezi Dodavatelem a Odběratelem je uzavřena jedním z následujících způsobů:

- v listinné podobě v případech, kdy se na tom smluvní strany dohodnou nebo to Dodavatel požaduje;
- potvrzením objednávky Odběrateli, pokud o takové potvrzení Odběratel výslovně požádal;
- konkludentně okamžikem zahájení plnění v souladu s objednávkou Odběratele učiněnou prostřednictvím elektronického objednávkového formuláře Dodavatele;
- zasláním písemné nabídky ze strany Dodavatele Odběrateli a jejím písemným potvrzením ze strany Odběratele, přičemž za dodržení písemné formy se považuje rovněž potvrzení prostřednictvím elektronické pošty.

### Objednávání a doručování papírových poukázek

V případech podle předchozího čl. písm. a) a d) Dodavatel zahájí plnění dle smlouvy, resp. dodávku poukázek až na základě objednávky Odběratele, která musí být provedena zejména jedním z následujících způsobů:

- osobně na pobočce Dodavatele,
- na webových stránkách [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz) formou on-line formuláře,
- objednávka Poukázek zaslaná elektronickou poštou na adresu [objednavky-cz@edenred.com](mailto:objednavky-cz@edenred.com),
- v případě, že Odběratel 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 Dodavatele na tel. čísle: 234 662 340) a zahájení plnění objednávky je závislé na posouzení dodavatele.

Každá objednávka provedená osobně, telefonicky, prostřednictvím datové schránky, elektronické pošty nebo faxu je zpoplatněna jednorázovým poplatkem 50 Kč bez DPH. Objednávky provedené na webových stránkách [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz) formou on-line formuláře nejsou zpoplatněny.

Objednávka je závazná dnem jejího doručení Dodavateli. V případě zrušení objednávky, na kterou již Dodavatel začal plnit, je dodavatel oprávněn účtovat Odběrateli storno poplatek ve výši 4 % z objemu dané objednávky.

### Poukázky jsou doručovány jedním z následujících způsobů:

- osobně – Odběratel si může poukázky osobně vyzvednout na pobočkách dodavatele na základě platby v hotovosti nebo prokázání provedení úhrady a s dokladem totožnosti, kdy osoba jednající jménem odběratele musí na výzvu dodavatele prokázat své oprávnění jednat jménem Odběratele,
  - poštou – prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (po celé České republice),
  - kurýrem – prostřednictvím kurýra na území hl. m. Prahy.
- Vrácení nespolečně Poukázek k proplacení je možné, jsou-li doručeny Dodavateli nejdele do 15 kalendářních dnů po skončení doby platnosti Poukázek.

Dodavatel je oprávněn účtovat Odběrateli skartační poplatek ve výši 4 % (minimálně 100 Kč) z objemu vrácených Poukázek, není-li v Ceníku uvedeno jinak.

Platnost papírových Poukázek je uvedena na přední straně Poukázky. Papírová Poukázka Ticket Restaurant® je platná od 1. října do 31. prosince následujícího kalendářního roku. Papírové Poukázky Edenred Benefits mají platnost 21 měsíců, a to od 1. dubna do 31. prosince následujícího roku.

### Platnost prostředků nabitých v rámci peněženky

Platnost Edenred Card, TRC a EBC je 36 měsíců. Prostředky nabitě v rámci peněženky TR na EC nebo na TRC jsou platné v případě nabití v období od 1. ledna do 30. září daného kalendářního roku vždy do 31. prosince daného kalendářního roku a v případě nabití v období od 1. října do 31. prosince daného kalendářního roku vždy od 1. října daného kalendářního roku do 31. prosince následujícího kalendářního roku. Prostředky nabitě v rámci peněženky EB nebo na EBC jsou platné 24 měsíců od nabití. Po uplynutí této lhůty není možné tyto prostředky použít.

Karta EC, EBC nebo TRC funguje na principu předplacené karty, provedením platby se sníží výše prostředků nabitých v rámci příslušné peněženky. Hodnota transakce nemůže být větší než hodnota zůstatku v příslušné peněženke.

Kartu EC, EBC nebo TRC není možné použít k výběru peněžních prostředků z bankomatu ani pro výběr hotovosti při platbě ve vybraných provozovnách (služba cash back). Výměna elektronických prostředků za peněžní prostředky není možná. Elektronické prostředky budou vždy v národní měně České republiky.

Dodavatel na základě objednávky Odběratele zajistí distribuci EC, EBC nebo TRC jednotlivým zaměstnancům Odběratele („Držitelé karty“). EC je personalizovaná karta a nese identitu Držitele karty.

Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli jméno, příjmení, e-mailovou adresu a datum narození všech zaměstnanců Odběratele, pro které karty objednáva. Tyto údaje jsou nezbytné pro vydání karty.

### Společná ustanovení pro karty Edenred

Dodavatel může během platnosti této smlouvy odmítnout objednávku Odběratele na nabití nebo dobítí karty, pokud má Odběratel vůči Dodavateli nevyrovnané závazky.

Dodavatel zůstane vlastníkem karet, ale poskytne Držitelům karet právo užít prostředky do hodnoty nabitě na příslušné kartě.

Všechna práva spojená s elektronickými prostředky (jako je např. právo na proplacení nevyužitých částek) zůstává Dodavateli a není převáděno na Držitele karet nebo na Odběratele.



V případě expirace karty Dodavatel zajistí vydání nové karty na základě objednávky Odběratele provedené 30 dní před skončením platnosti původní karty. Aktivaci nové karty dojde k převedení hodnoty dosud nevyčerpaných prostředků na novou kartu automaticky. V případě, že po skončení platnosti TRC nebo EBC dojde k vydání EC, převedou se nevyčerpané prostředky do příslušné peněženky na EC na žádost Držitele karty.

Pokud dojde ke ztrátě nebo odcizení karty Držitel karty je oprávněn provést dočasnou nebo trvalou blokadu karty, a to prostřednictvím svého kartového on-line účtu nebo přes infolinku. Obdobným způsobem je možné kartu odblokovat. V případě blokace trvalým způsobem již není možné kartu odblokovat.

V případě vydání náhradní karty je zůstatek dle výše zůstatku na původní kartě ke dni následujícímu po dni blokace karty převeden do odpovídající peněženky na Edenred Card. V případě samostatně vydávané TRC nebo EBC se zůstatek převede automaticky na náhradní TRC nebo EBC, která bude vydána na základě odsouhlasení Odběratele. V případě vydání EC jako náhrady za samostatnou kartu TRC a EBC si nevyčerpané prostředky z TRC a EBC může Držitel karty převést do odpovídající peněženky na EC na základě jeho elektronické žádosti podané prostřednictvím kartového účtu na [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz).

Při vydání náhradní karty z důvodu její trvalé blokace (např. při ztrátě či odcizení karty) je Držitel karty povinen uhradit poplatek dle Ceníku. Poplatek za vydání náhradní karty nesmí být hrazen z prostředků nabitých na kartě nebo z prostředků v rámci příslušné peněženky v Benefit Café.

#### Objednávání a doručování Edenred Card

Dodavatel se zavazuje dodat Odběrateli karty do 10 pracovních dní od zaplacení objednávky Dodavatelem, nestanoví-li smlouva jinak. Zaplacením se rozumí připsání peněžních prostředků na účet Dodavatele.

Spolu s kartou zabezpečí Dodavatel 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. Odběratel je povinen zajistit, aby se každý Držitel karty před převzetím karty seznámil s pravidly používání karty a s podmínkami zpracování osobních údajů Držitelů karet.

Dodavatel je oprávněn kdykoli rozhodnout o předčasném zrušení platnosti karty, a to v případě pokusu použít kartu k jinému než určenému účelu nebo při podezření z trestné činnosti. V takovém případě zaniká dnem předčasného zrušení platnosti karty platnost prostředků na kartě a Odběratel ani Držitel karty nemají právo na jakékoliv plnění z titulu zaniklých Poukázek.

K vydání EC dojde na základě zájmu a objednávky Odběratele, v případě jejího odsouhlasení Dodavatelem nebo na základě obchodního rozhodnutí Dodavatele o zrušení samostatných TRC a/nebo EBC karet anebo o ukončení jejich vydávání pro daného Odběratele.

#### Dobíjení peněženek TR a/nebo EB

Digitální peněženka TR nebo EB bude nabitá na základě písemné objednávky Odběratele, a to buď prostřednictvím e-mailu na [objednavky-cz@edenred.com](mailto:objednavky-cz@edenred.com) nebo prostřednictvím online formuláře nacházejícího se na [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz). Dodavatel je oprávněn odmítnout neúplnou nebo nesprávnou objednávku Odběratele. O odmítnutí nesprávné nebo neúplné objednávky informuje Dodavatel Odběratele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů.

Dodavatel se zavazuje nabít peněženku TR a/nebo EB dle podmínek stanovených ve smlouvě, nejpozději však do pěti pracovních dnů ode dne uhrazení objednávky Odběratelem. V případě zrušení objednávky po zahájení jejího plnění je Dodavatel oprávněn účtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 4 % z objemu nabíjených prostředků na peněženku.

Digitální peněženka je aktivní okamžikem připsání prostředků ve prospěch dané peněženky v případě, že je karta aktivována.

Po termínu expirace nevyčerpaných prostředků na peněženku uživatele v Benefit Café budou tyto prostředky automaticky převedeny na jeho EBC nebo do příslušné peněženky na EC.

#### Práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti s fakturací

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

Na základě objednávky je Odběrateli vystavena faktura, která je zaslána elektronicky zdarma, přičemž Dodavatel vystaví samostatnou fakturu na objednávku vydání a dobítí EC a samostatnou fakturu na objednávku vydání a dobítí karet TRC a EBC. V případě požadavku Odběratele na zaslání faktury v papírové podobě je toto zaslání zpoplatněno částkou 50 Kč. Poplatek za vydání EC se řídí dle objednávky dobítí prostředků do odpovídající elektronické peněženky, nebylo-li písemně dohodnuto jinak.

#### Zpracování osobních údajů smluvními stranami

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel při plnění smlouvy zpracovává osobní údaje v roli správce, a to z důvodu, že sám určuje účely a prostředky zpracování, tedy rozhoduje jaké osobní údaje, jakými způsoby a pro jaké účely bude Dodavatel zpracovávat. Dodavatel v roli správce zpracovává zejména identifikační a kontaktní údaje osob vystupujících na straně Odběratele a další údaje potřebné k plnění smlouvy s Odběratelem (např. údaje k plnění objednávky, údaje předané Odběratelem za účelem plnění smlouvy o jeho zaměstnancích resp. o Držitelích karet). Dodavatel zpracovává osobní údaje v postavení Správce také v případech, kdy zpracovává osobní údaje na základě svého oprávněného zájmu, na základě souhlasu či z důvodu plnění právních povinností (např. pro účely marketingu, na ochranu svých nároků). Bližší informace o zpracování osobních údajů Dodavatelem jsou popsány v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ uveřejněném na webových stránkách Dodavatele. Odběratel uzavřením smlouvy potvrzuje, že se seznámil se Zásadami zpracování osobních údajů. Dodavatel a Odběratel prohlašují, že vůči sobě nejsou v postavení společných správců.

Dodavatel nese odpovědnost za zpracování osobních údajů Odběratele a uživatelů/Držitelů karet v roli správce. Dodavatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“). Dodavatel přijal a udržuje přiměřená ochranná a bezpečnostní opatření ve smyslu článků 25 a 32 Nařízení, a tyto průběžně aktualizuje. Dodavatel na žádost poskytl Odběrateli bližší informace o přijatých technických a organizačních opatřeních.

Odběratel samostatně odpovídá v plném rozsahu za vlastní zpracování osobních údajů, které činí v roli správce.

Smluvní strany si dle potřeby poskytnou nutnou součinnost a informace potřebné k naplňování práv subjektů údajů, jejichž osobní údaje jsou předmětem zpracování smluvními stranami.

#### Odpovědnost

V případě reklamace služeb poskytnutých dle těchto VOP se vztahy Odběratele a Dodavatele řídí platnými právními předpisy s tím, že Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů a Odběratel je povinen reklamaci uplatnit co nejdříve po tom, co se o vadě dozvěděl, nejpozději do jednoho měsíce po obdržení objednávky.

Dodavatel 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 Odběratel 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 ze smlouvy a těchto VOP budou řešeny smírnou cestou, a pokud nedojde ke smíru mezi smluvními stranami, jsou k řešení sporu příslušné obecné soudy v České republice.

Smluvní strany se dohodly, že tyto VOP a Ceník mohou být měněny následujícím postupem: Dodavatel je oprávněn navrhnout změny VOP a Ceníku, zejména v návaznosti na změny právních předpisů nebo změnu obchodních podmínek na relevantním trhu, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb odběratelům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel oznámí Odběrateli změnu VOP/Ceníku na e-mailovou adresu Odběratele uvedenou ve smlouvě, a to nejméně 14 dní před navrhovaným dnem účinnosti změny. Pokud Odběratel písemně neodmítne změnu VOP/Ceníku nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že s touto změnou souhlasí. Smluvní strany mají právo vypovědět smlouvu v případě, že Odběratel písemně odmítne změnu VOP/Ceníku. Toto ustanovení se použije i pro změnu Ceníku.

Pro smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem se vylučují tato ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů: § 556 odst. 2, § 558 odst. 2, § 564, § 1740 odst. 3, § 1751 odst. 2, § 1752 odst. 2, § 1799, § 1800, § 1978 odst. 2 a § 1805 odst. 2., § 2050. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek podle této Smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 Občanského zákoníku.

Tyto VOP jsou účinné od 1. 2. 2020.