

## Všeobecné obchodní podmínky k Obchodní smlouvě společnosti Edenred CZ

### Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran Obchodní smlouvy uzavřené mezi společností Edenred CZ s.r.o., IČO: 247 45 391, se sídlem Praha 8, Pernerova 691/42, PŠČ 186 00, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 170804 (dále jen „ERCZ“), a klientem (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 ERCZ je dodávat klientovi na základě objednávky poukázky zabezpečené proti falšování, kdy poukázku se rozumí poukázky Ticket Restaurant®, Edenred Sport&Kultura, Edenred Academie, Edenred Medica, Edenred Kids, Edenred Holiday, Edenred Compliments, Edenred Čistý a Edenred Multi (dále jen „poukázky“), přičemž poukázky Ticket Restaurant® zahrnují i elektronické poukázky Ticket Restaurant® Card (dále jen „TRC“) a poukázky Edenred Multi zahrnují i poukázky Edenred Benefits Card (dále jen „EBC“).

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

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

- osobně na pobočce ERCZ,
- na webových stránkách [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz) formou on-line formuláře,
- personalizovaná objednávka elektronickou poštou na adresu XXXXXXXXX,
- 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 ERCZ na tel. čísle: XXXXXXXXX) a umožnění objednávky je závislé na posouzení ERCZ.

Objedávka provedená prostřednictvím faxu nebo nepersonalizovaná objednávka elektronickou poštou je zpoplatněna jednorázovým poplatkem 50 Kč.

V případě zrušení již potvrzené objednávky je ERCZ oprávněn účtovat klientovi storno poplatek ve výši 4 % z objemu dané objednávky.

Poukázky jsou doručovány jedním z následujících způsobů:

- osobně – klient si může poukázky osobně vyzvednout na pobočkách ERCZ na základě platby v hotovosti nebo prokázání provedení úhrady a s dokladem totožnosti, kdy osoba jednající jménem klienta musí být totožná s osobou, která je uvedena na objednávkovém formuláři,
- poštou – prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (po celé České republice),
- kurýrem – prostřednictvím kurýra na území hl. m. Prahy.

### Objednávání a doručování elektronických poukázek (karet TRC a EBC)

(dále jen „karta“ nebo „karty“)  
ERCZ se zavazuje dodat odběrateli karty do 10 pracovních dní od zaplacení objednávky dodavatel. Zaplacením se rozumí připsání peněžních prostředků na účet ERCZ. Jiné podmínky mohou být stanoveny ve smlouvě mezi klientem a ERCZ, přičemž ustanovení smlouvy má přednost před ustanovením těchto VOP.

Spolu s kartou zabezpečí ERCZ 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. Klient je povinen zajistit, aby se každý uživatel před převzetím karty seznámil s Pravidly 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. ERCZ zajistí vydání nové karty na základě objednávky odběratele 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 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. Nevyčerpané peněžní prostředky z blokované karty budou převedeny na nově vydanou kartu.

ERCZ je oprávněn kdykoli rozhodnout o předčasném zrušení platnosti karty, 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 odběratel ani uživatel nemají právo na jakékoli plnění z titulu zaniklých poukázek.

### Dobíjení TRC a EBC

Karta bude nabíta na základě písemné objednávky klienta, a to buď prostřednictvím e-mailu XXXXXXXXX nebo prostřednictvím webové aplikace nacházející se na [www.edenred.cz](http://www.edenred.cz). ERCZ je oprávněn odmítnout neúplnou nebo nesprávnou objednávku odběratele. O odmítnutí nesprávné nebo neúplné objednávky informuje ERCZ klienta bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů. ERCZ se zavazuje nabít TRC a EBC dle podmínek satnovaných ve smlouvě, nejpozději však do pěti pracovních dnů ode dne uhrazení ceny objednávky klientem.

Po potvrzení objednávky ze strany dodavatele (ERCZ) již nelze objednávku zrušit. V případě zrušení objednávky je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 4 % z objemu nabíjených poukázek.

### Práva a povinnosti smluvních stran

ERCZ je oprávněn změnit fakturační podmínky klienta v případě, že bude klient 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 ERCZ oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý den prodlení.

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

### Osobní údaje a jejich ochrana

Pokud má ERCZ na základě spolupráce s klientem 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. Zpracování osobních údajů může být dále upraveno v jednotlivých smlouvách mezi ERCZ a klientem.

### Odpovědnost

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

ERCZ 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 klient 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 Obchodní smlouvy budou především řešeny smírnou cestou a pokud nedoručí ke smíru mezi smluvními stranami, jsou k řešení sporu příslušné obecné soudy v České republice.

Smluvní strany dohodly, že tyto VOP mohou být měněny následujícím postupem: ERCZ je oprávněn navrhnout změny VOP, zejména v návaznosti na změny právních předpisů nebo změnou obchodních podmínek na relevantním trhu, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb klientům a s ohledem na obchodní cíle ERCZ. ERCZ klientovi poskytne písemně informace o navrhované změně VOP na adresu klienta uvedenou ve smlouvě, a to nejméně 14 dní před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti. Pokud klient písemně neodmítne navrhovanou změnu či doplnění VOP nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že s navrhovanou změnou VOP s účinností ode dne účinnosti navrhované ERCZ souhlasí. Smluvní strany mají právo vypovědět smlouvu v případě, že klient písemně odmítne návrh na změnu VOP. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Toto ustanovení se použije přiměřeně i pro změnu sazebníku dodavatele.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 18. října 2017.