

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 1, Na Poříčí 107/6/5, PSČ 110 00, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 1708/04 (dále jen „ERCCZ“) 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

Povinnosti ERCCZ je dodávat klientovi na základě objednávky poukázky zabezpečené proti zfalšování, kdy poukázkou se rozumí: poukázky Ticket Restaurant®, Ticket Sport&Kultura®, Ticket Academia®, Ticket Medica®, Ticket Kids®, Ticket Holiday®, Ticket Compliments®, Ticket Cisy® a Ticket Multi® (dále jen „poukázky“), přičemž poukázky Ticket Restaurant®, zahrnují i elektronické poukázky Ticket Restaurant® Card (dále jen „TRC“).

Objednávání a doručování poukázek

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

- osobně na pobočce ERCCZ
- na webových stránkách www.edenred.cz formou on-line formuláře
- personalizovaná objednávka elektronickou poštou na adrese objednavky-cz@edenred.com
- 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 (prošedivčím zákaznického centra ERCCZ na tel. čísle: 234 662 340) a umožnění objednávky je závislé na posouzení ERCCZ.

Objednávka provedená prostřednictvím řádu nebo nepersonalizovaná objednávka elektronickou poštou, je způsobilá jednorázovým poplatkem 50 Kč.

Poukázky jsou doručovány jedním z následujících způsobů:

- osobně – klient si může poukázky osobně vyzvednout na pobočkách ERCCZ 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 TRC

Dodavatel se zavazuje dodat odběrateli TRC do 10 pracovních dní od zaplacení objednávky dodavatelem. Zaplacením se rozumí připsání peněžních prostředků na účet dodavatele.

TRC vydaná dodavatelem bude obsahovat identifikaci strávníka, včetně čísla strávníka, které mu přidělí dodavatel.

Spolu s TRC zabezpečí dodavatel dodání šestiřimístného aktivního kódu. Na základě tohoto kódu je možné TRC aktivovat, a to buď prostřednictvím telefonické linky na čísle 840 111 317 nebo prostřednictvím webové aplikace nacházející se na adrese www.trc.cz. Součástí aktivace TRC odběratelem nebo jeho strávníky je vygenerování čtyřmístného číselného kódu (PIN). Tento kód si může strávník změnit prostřednictvím bankomatu, a to za poplatek uvedený v sazebníku. V rámci aktivace TRC bude každému strávníkovi zřízen personalizovaný účet v rámci aplikace dodavatele. Na tomto účtu může strávník zjistit aktuální zůstatek na TRC a přehled transakcí provedených prostřednictvím TRC. Odběratel je povinen zajistit, aby se každý strávník před převzetím TRC seznámil s pravidly jejího používání (dále jen „Pravidla používání TRC“).

Platnost TRC je 36 měsíců od jejího vydání. Dodavatel zajistí vydání nové TRC na základě objednávky odběratele provedené nejméně 30 dní před skončením platnosti původní TRC. Aktivaci nové TRC (způsobem uvedeným výše) dojde k převedení hodnoty dosud nevyčerpaných peněžních prostředků na novou TRC.

Odběratel může TRC kdykoli deaktivovat, a to na základě písemné žádosti zasláné na e-mailovou adresu objednavky-cz@edenred.com. Deaktivace TRC nemá vliv na zánik platnosti poukázek nabývaných na TRC.

S nevyčerpanými peněžními prostředky na TRC bude naloženo na základě dohody mezi odběratelem a strávníkem.

Při ztrátě nebo odcizení TRC je strávník oprávněn provést blokáci karty, a to prostřednictvím webové aplikace nacházející se na internetové adrese www.trc.cz nebo na telefonním čísle 840 111 317. Obdobným způsobem je možné TRC odblokovat. V případě blokáce a následněm vydaní nové TRC, budou nevyčerpané peněžní prostředky z blokované TRC převedeny na nově vydanou TRC.

Dodavatel je oprávněn kdykoli rozhodnout o předčasném zrušení platnosti TRC, a to v případě poškození, zničení nebo pozměnění TRC, v případě pokusu použít TRC k jinému než určenému účelu nebo podezření z účasti TRC nebo e-poukázek nahraných na příslušné TRC na testné činnosti. V takovém případě zaniká dnem předčasného zrušení platnosti TRC platnost peněžních prostředků na TRC a odběratel ani strávník nemají právo na jakékoli plnění z titulu zaniklých poukázek resp. peněžních prostředků.

Dobíjení TRC

TRC bude dobítá nebo nabíta na základě písemné objednávky odběratele, a to buď prostřednictvím e-mailu na objednavky-cz@edenred.com nebo prostřednictvím webové aplikace nacházející se na internetové adrese www.trc.cz nebo www.edenred.cz. Objedávka musí obsahovat specifikaci odběratele, strávníka, včetně čísla jeho TRC, počet a hodnotu poukázek.

Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout neuplnou nebo nesprávnou objednávku odběratele. O odmítnutí nesprávné nebo neuplné objednávky informuje dodavatel odběratele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů.

Dodavatel se zavazuje nabít nebo dobít TRC dle objednávky odběratele TRC pro příslušné strávníky do 2 pracovních dnů od uhrazení ceny za příslušné poukázky odběratelem. Přičemž urazením ceny se rozumí její připsání na účet dodavatele.

Platnosti peněz nabývaných na TRC je vždy od od 1. října daného kalendářního roku do 31. prosince následujícího kalendářního roku. Platnost je počítána od data připsání peněz na TRC. Maximální zůstatek na kartě je 40 000 Kč.

Práva a povinnosti smluvních stran

ERCCZ 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. ERCCZ je oprávněn měnit ceny spojené s dodatkou poukázek v závislosti na tržních podmínkách cen dopravy a poštovného a v závislosti na míře inflace. Takováto změna bude oznámena klientovi s dodatečným předstihem písemnou formou.

Osobní údaje a jejich ochrana

Pokud má ERCCZ na základě spolupráce s klientem k dispozici jakékoli osobní údaje, bude je spravovat v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů, které jsou platné v České republice. ERCCZ neposkytne osobní údaje třetím osobám, výjma situací, ve kterých to ukládá zákon a výjma svých příslužných osob, distributorů a obchodních zástupců pro účely výzkumu a analýzy. Klient má právo kontrolovat osobní údaje, které o něm ERCCZ má.

Odpovědnost

ERCCZ neručí za kvalitu služeb, zboží nebo jiných benefitů, které jsou na základě poukázek poskytovány třetími osobami. Případně reklamacce 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 smlouvou cestou, a pokud nedojde ke smluvě mezi smluvními stranami, jsou k řešení sporu příslušné obecné soudy v České republice.

Smluvní strany dohodly, že tyto VOP mohou být měněny následujícím postupem: ERCCZ 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 ERCCZ. ERCCZ klientovi poskytne písemné 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 nepozdějí v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že s navrhovanou změnou VOP s účinností ode dne účinnosti navrženo ERCCZ souhlasí. Smluvní strany mají právo vypovědět smlouvu v případě, že klient písemně odmítne návrh na změnu VOP. Vypovězení obda činí z měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Toto ustanovení se použije přímě-řeně i pro změnu sazebníku dodavatele.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. června 2015.