

## Dodatek č. 4 ke Smlouvě o nákupu a užití produktů Sodexo (dále jen „Dodatek“) uzavřené dne 30.5.2013 mezi

**Sodexo Pass Česká republika a.s.**, se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSČ 150 00  
 IČ: 61860476, DIČ: CZ61860476  
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. B 2947,  
 zastoupená (jméno, pracovní pozice): [redacted], Konzultantkou pro motivaci  
 (dále jen „**Sodexo**“)

a

### **Okresní soud v Blansku**

se sídlem: Blansko, Hybešova 2047/5, PSČ 678 01

IČ: 00025054, DIČ: [redacted]

bankovní spojení: [redacted]

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném 325 - Organizační složka státu

zastoupený (jméno, pracovní pozice): Mgr. Michaela Zummerová, předsedkyně soudu

Kontaktní osoba (jméno, pracovní pozice): [redacted]

e-mail Kontaktní osoby: [redacted]

tel./fax Kontaktní osoby: tel.: [redacted], mob. [redacted]

kontaktní osoba pro objednání: [redacted]

e-mail Kontaktní osoby pro objednání: [redacted]

tel./fax Kontaktní osoby pro objednání: tel.: [redacted]

(dále jen „**Klient**“)

(společně dále jen „**Strany**“)

uzavírají tento Dodatek ke Smlouvě o nákupu a užití produktů Sodexo:

### **I. Předmět Dodatku**

Vzhledem k tomu, že smluvní Strany uzavřely dne 30.5.2013 Smlouvu o nákupu a užití produktů Sodexo („Smlouva“), dohodly se společně na jejích změnách takto:

#### **1/ Ruší se znění článku I. a nahrazuje se novým zněním takto:**

##### **I. Předmět Smlouvy**

- 1) Sodexo se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Klientovi služby spočívající ve zprostředkování nepeněžních plnění zaměstnancům Klienta („**Benefity**“).
- 2) Obě Strany jsou povinny při spolupráci dodržovat veškerou Smluvní dokumentaci. Pojmy, které zde nejsou přímo definovány, mají stejný význam jako ve všeobecných obchodních podmínkách, které tvoří přílohu č. 1 této Smlouvy („**VOP**“).
- 3) Klient má zájem o zprostředkování následujících Benefitů:
 

<input checked="" type="checkbox"/> služby závodního stravování zaměstnanců	<input type="checkbox"/> služby v oblasti rekreace
<input type="checkbox"/> služby/zboží hrazené pomocí Dárkového Passu	<input type="checkbox"/> služby sportovních, kulturních a tělovýchovných zařízení
<input type="checkbox"/> jiné/ostatní benefity	<input type="checkbox"/> služby vzdělávacích a předškolních zařízení
	<input type="checkbox"/> služby zdravotnických zařízení
- 4) Klient si tímto objednává následující produkty společnosti Sodexo, upravené ve VOP, které slouží k úhradě Benefitů nebo k převodu prostředků na nepeněžní plnění („**Produkty**“):
 

<input checked="" type="checkbox"/> Gastro Pass	<input checked="" type="checkbox"/> Fokus Pass*	<input type="checkbox"/> Cafeteria
<input checked="" type="checkbox"/> Gastro Pass CARD	<input type="checkbox"/> Dárkový Pass	<input type="checkbox"/> MojeBonusy
<input checked="" type="checkbox"/> Flexi Pass		<input type="checkbox"/> MujSwap
<input type="checkbox"/> Flexi Pass CARD		

\* Poukázky Fokus Pass slouží výhradně k úradě zboží a služeb v souladu s Vyhláškou MF č. 114/2002 Sb. o fondu kulturních a sociálních potřeb.

- 5) Klient si přeje používat výše zvolené karetní produkty společnosti Sodexo:
- jako samostatné karty                       jako jednu multiproduktovou kartu Multi Pass CARD
- 6) U Poukázek odebraných v papírové podobě bude provedena Personalizace poukázek  ano,  ne.  
U Poukázek odebraných v papírové podobě bude tištěno logo Klienta  ano,  ne.  
U karty GPC bude provedena Personalizace  ano,  ne.  
Grafická úprava karty GPC bude  standardní,  s logem,  individuální.
- 7) Služby poskytované prostřednictvím systému Cafeteria bude Sodexo Klientovi poskytovat, pokud spolu Strany uzavřou příslušný dodatek Cafeteria.
- 8) Sodexo se zavazuje Klientovi dodávat jím objednané Produkty a zprostředkovat příležitost čerpat plnění hrazená pomocí Produktů a poskytovaná Partnery Beneficientům.
- 9) Klient je povinen nakládat s Poukázkami a ostatními Produkty v souladu s VOP a platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Produkty lze použít výlučně k úhradě či čerpání nepeněžních plnění poskytnutých Klientem ve prospěch Klientových zaměstnanců, popř. dalších oprávněných osob dle VOP, za podmínek blíže stanovených platnými právními předpisy. Klient zejména není oprávněn Poukázky ani jiné Produkty zprostředkovávat nebo jinak poskytovat jiným osobám, než jsou jeho zaměstnanci, popř. jiné oprávněné osoby dle VOP.
- 10) Klient se zavazuje zaplatit za plnění a služby poskytnuté společností Sodexo na základě této Smlouvy, jejich případných změn a dodatků, VOP, jakož i na základě individuálních objednávek Klienta odměnu podle Ceníku, který je přílohou č. 1 VOP a podle Ceníku individuálního, který tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy. V případě rozporu mezi Ceníkem a Ceníkem individuálním má vždy přednost Ceník individuální.
- 11) Strany se dále dohodly, že Sodexo dodá Klientovi objednané papírové Poukázky ve lhůtě 5 pracovních dní od učinění objednávky Klientem v souladu s VOP s tím, že pokud bude objednávka doručena společnosti Sodexo po 15.00 hod., prodlouží se tato lhůta o jeden pracovní den. Klient je povinen uhradit cenu objednaných Poukázek buď bankovním převodem na základě faktury, hotově v zákaznickém centru nebo na dobírku, a to nejpozději do 14 dní od doručení Poukázek. Odchylná ustanovení VOP se v tomto případě nepoužijí.
- 12) Strany se dále odchylně od VOP dohodly, že Sodexo provede dodávku objednaných Elektronických karet, resp. navýšení Kreditu již na základě řádné Objednávky Elektronické karty, resp. Objednávky Kreditu, aniž by bylo třeba předchozí provedení úhrady odměny Sodexo ze strany Klienta. Klient je povinen uhradit cenu objednaných Elektronických karet, resp. Kreditu, spolu s příslušnými poplatky, ve lhůtě 14 kalendářních dnů po doručení příslušné faktury.

## 2/ Ruší se znění článku II. Cena a nahrazuje se novým zněním takto:

### II. Společná a závěrečná ujednání

- 1) Tato Smlouva může být uzavřena pouze v písemné formě, a to teprve v okamžiku, kdy bude dosaženo shody na celém jejím obsahu odpovídajícím této nabídce. Nabídku na uzavření této Smlouvy nelze přijmout s žádným dodatkem, odchylkou nebo odkazem na jakékoli jiné obchodní podmínky než VOP, ani kdyby tyto podstatně neměnily podmínky této Smlouvy.
- 2) Jakékoliv změny této Smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě se souhlasem obou Stran. Tím není dotčeno právo společnosti Sodexo změnit VOP, Ceník a Reklamační řád způsobem uvedeným ve VOP.
- 3) Klient podpisem Smlouvy stvrzuje, že obdržel VOP a ostatní přílohy Smlouvy, seznámil se s nimi, rozumí jim, souhlasí s nimi a nepovažuje obsah žádného ustanovení VOP za pro sebe zvláště nevýhodný. Strany pro právní vztahy vyplývající z této Smlouvy vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a 1800 OZ, pokud jde o dodatečná práva související s odkazem na VOP.
- 4) Pokud se jakékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, či nevymahatelným či zdánlivým, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy.
- 5) V případě, že se na Klienta vztahují povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se Smlouvu uveřejnit způsobem a v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Klient se zavazuje o rozsahu uveřejnění předem informovat Sodexo a Smlouvu zaslat k uveřejnění až po schválení rozsahu uveřejnění ze strany Sodexo.
- 6) Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7) Tato Smlouva nahrazuje veškerá předchozí smluvní ujednání uzavřená mezi Stranami.

- 8) Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních Stran obdrží po jednom.
- 9) Práva a povinnosti Stran vyplývající z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

**3/ Ze Smlouvy se vypouští bez náhrady články III. - IV.**

**4/ Ruší se Cena Poukázek sjednaná dodatkem o ceně ze dne 30.5.2013 a nahrazuje se Ceníkem, který je přílohou č. 1 VOP a Ceníkem individuálním přiloženými k tomuto Dodatku. Ceník i Ceník individuální jsou v souladu s bodem 10), čl. I. Smlouvy.**

**5/ Strany se dohodly, že k tomuto Dodatku budou přiloženy následující přílohy:**

- Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky ke smlouvě o zprostředkování Benefitů
- Příloha č. 2 – Reklamační řád
- Příloha č. 3 – Ceník individuální

**II. Společná a závěrečná ujednání Dodatku**

- 1) Ostatní smluvní ujednání se nemění.
- 2) Tento Dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu.
- 3) Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Stran obdrží po jednom.

Na důkaz svého souhlasu s textem tohoto Dodatku níže připojují oprávnění zástupci obou Stran své podpisy.

V Blansku dne 20.4.2022

V Blansku dne 21.4.2022



**Sodexo Pass Česká republika a.s.**  
Konzultantka pro motivaci



**Klient**  
zastoupen: Mgr. Michaela Zummerová  
předsedkyně Okresního soudu v Blansku

## Ceník individuální

vydaný jako příloha č.5 Smlouvy o zprostředkování Benefitů („Smlouva“)  
společností Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5, Radlická 2, PSČ 150 00  
IČ: 618 60 476, DIČ: CZ618 60 476  
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947,  
(„Sodexo“)

a společností **Okresní soud v Blansku**, se sídlem: Blansko, Hybešova 2047/5, PSČ 678 01  
IČ: 00025054, DIČ:  
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném ...325 - Organizační složka státu ....  
(„Klient“)

Pojmy začínající velkými písmenem, které zde nejsou přímo definovány, mají stejný význam jako ve VOP. Klient je zavázán k úhradě následujících cen a poplatků (odměn) ve prospěch společnosti Sodexo za následující Produkty a služby poskytnuté společností Sodexo na základě uzavřené Smlouvy:

### D. Gastro Pass CARD (GPC)

Druh služby	Poplatek (zvýhodněný)	
Poplatky za službu Gastro Pass CARD	Správa uživatelského účtu (měsíční poplatek za Držitele s aktivním účtem Gastro)	0,-Kč
	Objednání elektronického Gastro Pass kreditu (% z objednávaného kreditu/Stravného)	0%
	Dobropisování elektronického Gastro Pass kreditu (% z dobropisovaného kreditu/Stravného)	0%
Vydání karty	Vydání karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	0,-Kč
	Vydání karty při ztrátě či odcizení (ceny platné pouze pro standardní design karty)	80,-Kč
	Vydání karty v rámci automatické obnovy	0,-Kč
	Karta do šuplíku	60,-Kč
	Expresní objednávka (jednorázový poplatek účtovaný k objednávce v Kč za 1 ks karty)	200,-Kč
Doručení karty	Doručení karty na firemní adresu (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	
	ČP	0,-Kč
	PPL	0,-Kč
	Doručení karty na adresu uživatele ČP (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	[•]
Individualizace vzhledu karty	Úprava vzhledu karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	
	Personalizace karty názvem společnosti	v ceně karty
	Personalizace karty jménem zaměstnance	ZDARMA
	Logo společnosti na kartě	ZDARMA
	Individuální vzhled karty	NEREŠENO
Uživatelská podpora	Podpora uživatele (jednorázový poplatek za úkon)	
	blokace karty	v ceně karty
	odblokování karty	v ceně karty
	reset PIN kódu	v ceně karty

V případě individuálního designu je:

Minimální počet karet Gastro Pass CARD k výrobě	1 000 ks
Doporučená minimální skladová zásoba Gastro Pass CARD	500 ks
Počet dodatečně vyráběných Gastro Pass CARD minimálně	1 000 ks

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

v Blansku dne 20. 4. 2022



Konzultantka pro motivaci  
Sodexo Pass Česká republika a.s.

v Blansku dne 20. 4. 2022



Mgr. Michaela Zummerová, předsedkyně soudu  
Klient

# Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Pojmy s velkým počátečním písmenem nedefinované v Reklamačním řádu mají význam přiřazený jim ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- 4) Reklamační řád byl vydán společností Sodexo v souladu s § 1751 OZ.
- 5) V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy.

## II. PODMÍNKY REKLAMACE

- 1) 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.
- 2) Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti nasvědčující tomu, že Sodexo nepostupovalo podle Smlouvy.
- 3) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
  - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.sodexo.cz/spokojenost](http://www.sodexo.cz/spokojenost);
  - prostřednictvím elektronického formuláře na SodexoPassOnline;
  - emailem na adrese [info.cz@sodexo.com](mailto:info.cz@sodexo.com);
  - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Sodexo, a to u osoby, kterou k tomu Sodexo pověřil, 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.
- 4) V případě Reklamace fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
  - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doméne [mojeBenefity](mailto:mojeBenefity), nebo
  - e-mailem na adrese [cafeteria.mojebenefity@sodexo.com](mailto:cafeteria.mojebenefity@sodexo.com).
- 5) Reklamace systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- 6) 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 daňového 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

- 1) 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 vzoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)
- (Vada množství a Vada jakosti společně dále jen „**Vady**“).

- 2) Klient je povinen přezkontrolovat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo Beneficiet. Sodexo neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficietovi 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

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficiet.
- 2) 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

- 1) 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

- 1) Rozsah odpovědnosti Sodexo v souvislosti s GPC/FPC vymezují VOP.
- 2) 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

- 1) 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.
- 2) 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

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

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
- 2) Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech provozovnách Sodexo, na internetové adrese [www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz) a na adrese aplikace Klienta v doméne [mojeBenefity](mailto:mojeBenefity).
- 3) Sodexo má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamace kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) 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.
- 5) Reklamace Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanec uplatnit přímo u Partnerů.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 8.2.2019.

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

## Všeobecné obchodní podmínky ke smlouvě o zprostředkování Benefitů (dále jen „VOP“)

### A. SPOLEČNÁ ČÁST

#### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto VOP upravují vztahy a vzájemná práva a povinnosti Sodexo a Klienta při spolupráci na základě Smlouvy.
2. Pojmy, které nejsou definovány přímo ve Smlouvě, mají ve Smlouvě a VOP a jejich přílohách význam uvedený v článku II. VOP.
3. Na právní vztah mezi Sodexo a Klientem se uplatní společně část A těchto VOP a dále ty zvláštní části VOP (označené B až G), které upravují Produkt, který byl Klientem ve Smlouvě objednan.

#### II. VYMEZENÍ POJMU

**Beneficiant** znamená člověka, který je na základě pracovního poměru s Klientem nebo jiné právní skutečnosti oprávněn k čerpání Benefitu, jehož cena bude hrazena některým ze způsobů podle VOP.

**Benefit** znamená zboží nebo službu hrazenou některým ze způsobů dle těchto VOP.

**Bod** představuje jednotky oprávnění Beneficianta čerpat Benefity v rámci systému Cafeteria, které jsou v rámci systému Cafeteria přidělovány Beneficiantům Klientem dle Benefitového programu. Body budou vždy platné po dobu individuálně dohodnutou s Klientem.

**Cafeteria** znamená elektronický systém umožňující zprostředkování zaměstnaneckých Benefitů, který je dostupný na [www.sodexo-ucet.cz](http://www.sodexo-ucet.cz).

**ceník** znamená příslušný ceník (nebo ceníky) společnosti Sodexo, který upravuje výši odměny společnosti Sodexo za plnění poskytnutá Klientovi na základě Smluvní dokumentace. Aktuální znění Ceníku ke dni uzavření Smlouvy tvoří přílohu č. 1 VOP.

**Datum expirace** znamená datum skončení platnosti Elektronické karty uvedené na přední straně karty ve formátu MM/YY.

**Datum expirace Kreditu** znamená datum, ke kterému dochází k zániku možnosti využít Kredit k úhradě Benefitů. Datum expirace Kreditu je uvedeno v systému v Přístupu Držitele.

**Držitel** znamená Beneficianta, který je na základě dohody s Klientem oprávněn užívat Elektronickou kartu.

**Elektronická karta** znamená GPC a/nebo FPC. **Klientský portál** znamená zabezpečený internetový portál pro klienty dostupný z adresy <https://klient-portal.sodexo.cz>

**FPC** je karta s názvem Flexi Pass CARD vydaná společností Sodexo, která slouží Držiteli k úhradě ceny nepeněžitých plnění poskytovaného zaměstnavatelem zaměstnanci nebo jeho rodinnému příslušníkovi ve formě, která je podle ZDP osvobozena od daně. FPC je přenositelná z Beneficianta na jinou osobu v rozsahu a za podmínek dle ZDP.

**Kredit** znamená korunový ekvivalent hodnoty Benefitů, který je možné pomocí příslušné Elektronické karty uhradit a který byl pro určitou Elektronickou kartu připsán na základě Objednávky Kreditu.

**Garance dostupnosti systému Cafeteria** znamená zvláštní ujednání (SLA neboli Service Level Agreement) mezi společností Sodexo a Klientem, jehož obsahem je určená garantovaná minimální dostupnost systému Cafeteria nebo mojeBonusy (% času Zúčtovacího období) pro potřeby Klienta a související podmínky.

**GPC** znamená platební kartu s názvem Gastro Pass CARD vydanou společností Sodexo, která slouží Držiteli k úhradě stravování

poskytovaného podle ZDP jako nepeněžitá plnění zaměstnavatelem zaměstnancům. GPC je nepřenositelná z Beneficianta na jinou osobu.

**Klientský účet** znamená elektronický uživatelský účet Klienta zřízený v souladu s čl. X odst.1.2 VOP pro účely registrovaného přístupu Klienta na [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz) nebo na [\*\*Kontaktní osoba\*\* znamená kontaktní osobu Klienta určenou ve Smlouvě spolu s rozsahem příslušného oprávnění zastupovat Klienta.](http://Sodexo Portál</a>.</p>
</div>
<div data-bbox=)

**MPC** je plastová karta, která slouží jako technický nosič umožňující implementaci funkcí GPC a FPC do jedné karty.

**Nařízení** znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

**Objednávka** znamená neodvolatelná objednávka služeb či Produktů poskytovaných Sodexem Klientům za podmínek uvedených v těchto VOP.

**Objednávka Kreditu** je neodvolatelný požadavek Klienta na navýšení hodnoty Kreditu učiněný individuálně či hromadně pro více Elektronických karet prostřednictvím Systému, Klientského portálu či Sodexo Portálu.

**Objednávka Elektronické karty** znamená neodvolatelný požadavek Klienta na vydání jedné či více Elektronických karet učiněný prostřednictvím Systému, Klientského portálu či Sodexo Portálu.

**Osobní údaje** jsou veškeré informace týkající se identifikovaných nebo identifikovatelných fyzických osob (subjektů údajů), jež Sodexo zpracovává na základě Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní při zprostředkování Benefitů. Sodexo zpracovává Osobní údaje v rozsahu: (i) jméno, pracovní pozice, e-mail, telefonní číslo/faxové číslo u Kontaktních osob pro doručení, (ii) jméno, pracovní pozice, e-mail, telefonní číslo/faxové číslo, adresa doručení u Kontaktních osob pro objednávky, (iii) jméno, pracovní pozice, e-mail, telefonní číslo/faxové číslo u Kontaktních osob pro fakturaci, (iv) jméno u Beneficiantů. Sodexo zpracovává Osobní údaje v bodech (i) až (iv) tohoto odstavce za účelem plnění Smlouvy a Osobní údaje v bodech (i) až (iii) za účelem zaslání obchodních a marketingových sdělení Klientovi spojených s předmětem Smlouvy, tj. nabízení výrobků a služeb, včetně zaslání informací o pořádaných akcích, výrobcích a jiných aktivitách, nebo zaslání dotazníků spokojenosti.

**OZ** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**Podmínky užívání benefitů** znamená závazný dokument dostupný na adrese <https://cz.sodexo.com/dokumenty-sodexo/sodexo-benefity.html>, určený k poučení uživatelů o správném užívání benefitů v souladu s platnou legislativou.

**Poukázka** znamená poukázku Sodexo ve formě Asistence Pass, Dárkový Pass, Flexi Pass, Fokus Pass nebo Gastro Pass. Specifikace každé Poukázky včetně uvedení konkrétních služeb, které jí lze uhradit, je uvedena na webových stránkách Sodexo [www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz). Sodexo poskytuje Poukázky v papírové i elektronické podobě.

**Partner** znamená smluvního partnera společnosti Sodexo, který bude přímým dodavatelem nebo ve vybraných případech (např. provozovatelů slevových portálů) zprostředkovatelem zboží a/nebo služeb Beneficiantům.

**Přístup/Přístup Klienta** je zabezpečený elektronický uživatelský přístup dostupný Klientovi nebo Držiteli v Systému.

**Reklamační řád** znamená Reklamační řád Sodexo. Jeho aktuální znění ke dni uzavření Smlouvy tvoří přílohu č. 2 Smlouvy.

**Smlouva** znamená smlouvu o zprostředkování Benefitů uzavřenou mezi Sodexo a Klientem ve znění případných dodatků a změn. Smlouva může být uzavřena i prostřednictvím Klientského portálu.

**Smluvní dokumentace** znamená obecné označení pro jakýkoliv

z následujících dokumentů nebo jejich celek - Smlouva, VOP, Reklamační řád, Ceník, objednávky Produktů, včetně jejich dodatků včetně dodatků k vybraným Produktům a příloh. [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz) znamená internetovou aplikaci (objednávkový portál), nacházející se na internetové adrese [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz), jejímž prostřednictvím lze elektronicky objednat Poukázky, Elektronické karty popř. další Produkty.

**Sodexo Portál** znamená internetovou aplikaci (objednávkový portál) nacházející se na internetové stránce [www.portal.sodexo.cz](http://www.portal.sodexo.cz), jejímž prostřednictvím může registrovaný Klient po přihlášení do Klientského účtu činit elektronicky Objednávky.

**Správce** znamená správce osobních údajů ve smyslu Nařízení, tj. Klienta, jenž určuje účel a prostředky zpracování Osobních údajů.

**Strany** znamená Sodexo a/nebo Klient.

**Systém** znamená elektronický systém pro správu Elektronických karet provozovaný Sodexo a přístupný online.

**VOP** znamená tyto všeobecné obchodní podmínky ke Smlouvě.

**ZDP** znamená zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění.

**Zúčtovací období** znamená období určené ve Smluvní dokumentaci pro účely využívání systému Cafeteria (resp. mojeBonusy), ve kterém budou Klientem a Beneficiantem objednané Benefity fakturovány Sodexo.

#### III. PRÁVA A POVINNOSTI SODEXO

1. Sodexo v rámci své zprostředkovatelské činnosti zajišťuje síť Partnerů, v jejichž provozovnách lze jednotlivé Produkty dle VOP uplatnit a kteří jsou k jejich přijímání smluvně zavázáni. Klient bere na vědomí, že tato síť Partnerů může v průběhu času doznat změn, a Sodexo si vyhrazuje právo činit takovéto změny.
2. Závazek Sodexo zprostředkovat využití Produktů u smluvních Partnerů je splněn zajištěním sítě Partnerů.
3. S ohledem na povahu programu umožňujícího úhradu ceny Benefitů způsoby dle VOP je dohodnuto, že ustanovení § 2446, § 2450, § 2451 a § 2452 OZ se nepoužijí.
4. Sodexo je oprávněno přerušit plnění povinností mu vyplývajících ze Smlouvy či takovéto plnění odložit, je-li Klient v prodlení s plněním jakýchkoliv povinností vyplývajících ze Smlouvy.
5. Pokud je Klient opakovaně v prodlení za úhradu služeb, vyhrazuje si Sodexo právo účtovat Klientovi odpovídající úrok z prodlení.
6. Sodexo si vyhrazuje právo účtovat Klientovi manuální práci svých zaměstnanců nad rámec běžného plnění Smlouvy, především ve spojitosti s manuální prací účetního či zúčtovacího charakteru.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- Klient se zavazuje zaplatit Sodexo za činnosti podle Smlouvy odměnu a poplatky ve výši dle Ceníku.
- Klient se zavazuje používat Produkty výlučně způsobem, který je v souladu se Smluvní dokumentací a jehož účelem je poskytnutí Benefitů Beneficietům; Klient se zejména zavazuje, že se zdrží veškerého jednání, kterým by Produkty (např. Poukázky) dále zpřístupnil nebo umožnil používat třetím osobám, kteří nejsou Beneficiety, není-li dále v těchto VOP nebo ve Smlouvě stanoveno jinak.
- Klient se zavazuje informovat Sodexo o jakémkoliv změně údajů, které je podle Smluvní dokumentace povinen poskytnout Sodexo.
- Klient bere na vědomí, že Sodexo při svém podnikání důsledně uplatňuje kodexy "Etický kodex pro obchodní partnery" a "Prohlášení o obchodní bezúhonnosti", jejichž aktuální plný text je k dispozici na stránkách: <https://cz.sodexo.com/dokumenty-sodexo.html>
- Klient je povinen všechny své Beneficiety po dobu trvání Smlouvy a) seznamovat s povinnostmi používat jím zvolené Produkty pouze k nákupu a platbám za zboží a služby, k nimž jsou tyto Produkty výlučně dle těchto VOP a dle příslušných zákonných norem určeny, a to v souladu s podmínkami stanovenými Smluvní dokumentací nebo na jejím základě, a b) zavázat se k dodržování těchto podmínek. Je porušením Smlouvy ze strany Klienta, pokud Beneficiet nedodrží povinnosti a omezení stanovená ve Smluvní dokumentaci nebo na jejím základě pro užívání Produktů.
- Jsou-li s některým způsobem úhrady dle VOP spojeny jakékoli daňové výhody, jejich uplatnění spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména ZDP.
- Klient bere na vědomí, že dodavatelem Benefitů je Partner a Sodexo neodpovídá za kvalitu zboží a služeb čerpaných prostřednictvím jednotlivých způsobů úhrady a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro Beneficiety s čerpaním služeb nebo nákupu zboží u Partnerů spojena.
- Klient je povinen udržovat výčet Kontaktních osob a okruh jejich oprávnění ve vztahu k Sodexo vždy aktuální. Jednáni Kontaktní osoby nebo jiné osoby zastupující Klienta, pokud je provedeno způsobem předvídaným Smlouvou a těmito VOP, je pro účely vztahu se Sodexo bez dalšího vždy přičitatelné Klientovi.

#### V.

#### MLČENLIVOST A OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

- Strany považují Smluvní dokumentaci a její obsah za přísně důvěrný. Strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o obsahu Smlouvy a veškerých informacích, jež se v souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy dozvěděly (včetně konceptu spolupráce), a nesdělovat tyto informace žádné třetí straně.
- V případě porušení povinnosti mlčenlivosti a obchodního tajemství podle tohoto článku má oprávněná Strana nárok vůči Straně, která porušila povinnost mlčenlivosti, na uplatnění smluvní pokuty ve výši 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Tím není dotčen

nárok Stran na náhradu škody a/nebo ukončení Smlouvy.

#### VI. UKONČENÍ SMLOUVY

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu kterékoliv ze Stran. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně.
- Sodexo je oprávněno odstoupit od Smlouvy s účinky k doručení odstoupení Klientovi v případech (i) stanovených zákonem, (ii) těmito VOP a dále kdy Klient (iii) poruší jakýmkoliv způsobem Smlouvu nebo tyto VOP, (iv) neoprávněně ohrožuje dobré jméno či pověst Sodexo nebo osob s ním propojených, nebo (v) zasahuje do duševního vlastnictví Sodexo nebo osob s ním propojených, (vi) Klient neposkytne společnosti Sodexo potřebnou součinnost, a to ani po předchozím písemném upozornění, (vii) Klient po dobu min. 14 po sobě jdoucích měsíců neučíní Objednávky Poukázek, Kreditu, Elektronických karet či jiných benefitů, ke kterým se Smlouvou zavázal, nebo (viii) důvěra mezi Klientem a Sodexo byla prokazatelně narušena.
- Sodexo je oprávněno odstoupit nebo Smlouvu vypovědět dle své volby v rozsahu celé Smlouvy nebo jen ve vztahu k určitému Produktu.
- Klient není ve výpovědní době oprávněn zadávat nové Objednávky Elektronických karet, nedohodnou-li se Strany jinak. Vyúčtování Objednávek v rámci systému Cafeteria proběhne v případě odstoupení až po skončení posledního Zúčtovacího období. Obdobně budou po ukončení Smlouvy vypořádány také vztahy ohledně Elektronických karet. Právo Klienta na vrácení Poukázek podle čl. XII. odst. 2 se v případě ukončení Smlouvy omezuje tak, že Klient je povinen Poukázky předat Sodexo k proplacení nejpozději do (i) 14 dnů od data ukončení Smlouvy v případě odstoupení, nebo (ii) 1 měsíce od data ukončení Smlouvy v ostatních případech. Poukázky, které Klient Sodexo předá k proplacení po uplynutí doby uvedené v předchozí větě, nebude Sodexo povinno proplatit a vrátí je Klientovi.
- V případě, že Klient využívá systém Cafeteria, má Sodexo i Klient právo kdykoliv Smlouvu vypovědět v případě vážného porušení Smlouvy. Výpovědní doba v tomto případě začne běžet okamžikem doručení výpovědi druhé Straně a skončí spolu s koncem probíhajícího Zúčtovacího období, v němž byla výpověď doručena. Za vážné porušení Smlouvy Klientem se považuje:
  - prodlení Klienta s jakoukoliv platbou dle Smlouvy v délce přesahující 10 dnů;
  - porušení ustanovení čl. V. VOP; a/ nebo
  - zneužívání systému Cafeteria (tj. užívání systému Cafeteria k jinému účelu, než ke správě a umožnění čerpání Benefitů, a to Klientem nebo jeho zaměstnanci).
 Za vážné porušení Smlouvy ze strany Sodexo se považuje:
  - opakované a neopodstatněné prodloužení lhůt uvedených v systému Cafeteria pro dodání Benefitů Beneficietům způsobené Sodexo; a/nebo
  - opakovaná nedostupnost systému Cafeteria na úrovni menší než je

dohodnutá v rámci Garance dostupnosti systému Cafeteria, způsobená chybou softwarové aplikace systému Cafeteria.

- Je dohodnuto, že ustanovení § 2453 a § 2454 OZ se nepoužijí a pro zánik a ukončení vzájemných vztahů Sodexo a Klienta platí ustanovení tohoto čl. VI. VOP.

#### VII.

#### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Dnem úhrady příslušné částky ze strany Sodexo je den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Sodexo za účelem převodu na bankovní účet Klienta.
- Klient se zavazuje nepoužít koncept spolupráce vytvořený Sodexo, na němž je Smlouva založena, pro spolupráci se třetími stranami po dobu trvání Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Sodexo.
- Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Sodexo převést pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu. Klient není oprávněn své pohledávky vůči Sodexo započítat.
- Nejde-li o (i) postup dle čl. VII. odst. 7 nebo (ii) elektronickou kontraktaci v systémech Sodexo, musí být změny a doplňky Smluvní dokumentace písemně a podepsané oběma Stranami, jinak jsou neplatné.
- Klient i Sodexo ohledně předmětu Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ přebírají nebezpečí změny okolností.
- Práva a povinnosti ze Smlouvy (jako celku nebo po částech) může Sodexo postoupit na třetí osoby. O takovém postoupení práv a povinností bude Sodexo Klienta informovat. Klient s takovým postoupením předem souhlasí a vzdává se práva odmítnout osvození Sodexo při takovém postoupení ve smyslu § 1899 OZ.
- Sodexo je oprávněno VOP, Ceník nebo Reklamační řád nebo jejich část za doby trvání Smlouvy změnit, přičemž v takovém případě platí, že:
  - změněné VOP, Ceník nebo Reklamační řád je Sodexo povinno odeslat písemně či elektronicky Klientovi nejméně 30 dnů před navrhovaným dnem účinnosti;
  - pokud Klient se změnou nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu vypovědět v souladu s čl. VI odst. 1 VOP, přičemž Smlouva se v takovém případě až do ukončení řídí původním zněním VOP, Ceníku a Reklamačního řádu;
  - Sodexo je oprávněno VOP, Ceník nebo Reklamační řád měnit jen v přiměřeném rozsahu, a to pokud jde o (i) rozsah, způsob, podmínky a vyúčtování služeb poskytovaných Sodexo podle Smlouvy, (ii) rozsah a vlastnosti Produktů (včetně zavedení nových typů nebo rušení stávajících), (iii) podobu a design Produktů, (iv) způsoby úhrady ceny Produktů (včetně zavedení nových typů nebo rušení stávajících), (v) úpravy výše odměny Sodexo v návaznosti na vývoj inflace, daňové legislativy a nákladů na provoz systémů umožňujících poskytování zprostředkovatelských služeb podle Smlouvy, (vi) úpravy v návaznosti na změny technologie zpracování Produktů (např. nové technické nosiče) a poskytování služeb podle Smlouvy.
- Vyřizování reklamací a stížností Klientů se řídí platným Reklamačním řádem.
- Pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, Klient souhlasí s tím, že Sodexo může v souvislosti se Smlouvou používat



- elektronickou fakturaci, a to zasláním faktur na e-mail pro fakturaci uvedený ve Smlouvě.
- Klient a Sodexo vystupují jako samostatní správci osobních údajů.
  - Klient a Sodexo samostatně zpracovávají osobní údaje Subjektů údajů za účelem plnění povinností ze Smlouvy o zprostředkování Benefitů, přičemž účel a prostředky určuje každý správce samostatně v souladu s Nařízením. Klient i Sodexo na vlastní náklady plní své povinnosti podle Nařízení, zpracovávají Osobní údaje pouze v souladu s platnými požadavky.
  - Klient garantuje, že Osobními údaji prokazatelně disponuje v souladu s Nařízením a s obecně závaznými předpisy České republiky a pokud tak vyplývá z těchto předpisů, má rovněž řádně udělený souhlas subjektu údajů se zpracováním Osobních údajů. Odvolá-li subjekt údajů po dobu trvání závazku ze Smlouvy souhlas se zpracováním jeho osobních údajů, Klient bez zbytečného odkladu informuje Sodexo, které přestane Osobní údaje subjektu údajů zpracovávat a provede jejich výmaz, nepřetržová-li u Sodexo jiný důvod pro zpracování Osobních údajů.
  - Sodexo přijalo taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k protiprávnímu nebo náhodnému zničení, ztrátě, pozměňování, k neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněnému přístupu k nim.

## B. POUKÁZKY

### VIII. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A POUŽITÍ POUKÁZEK

- Poukázky lze použít k úhradě ceny následujících druhů zboží a služeb (Benefitů):
    - Gastro Pass** ve smyslu § 6 odst. 9 písm. b) a § 24 odst. 2 písm. j) bod 4. ZDP slouží k zajištění závodního stravování zaměstnanců. Gastro Pass lze využít ke stravování a nákupu potravin.
    - Flexi Pass**
      - ve smyslu § 6 odst. 9. písm. d) ZDP umožňuje čerpání Benefitů ve formě možnosti využít rekreace, kterou se rozumí pobyt nebo zájezd ve smyslu § 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění;
      - ve smyslu § 6 odst. 9. písm. d) ZDP umožňuje čerpání Benefitů ve formě možnosti užívání tělovýchovných a sportovních zařízení, ve formě příspěvků na kulturní pořady a sportovní akce nebo možnosti nákupu knih v papírové podobě ve vybraných provozovnách smluvních Partnerů;
      - ve smyslu § 6 odst. 9. písm. d) ZDP umožňuje čerpání Benefitů ve formě možnosti využít zdravotnických zařízení, včetně možnosti úrady ceny zdravotnických prostředků vydaných k tomu oprávněnými osobami;
- Pokud se na tom Strany dohodnou, nemusí Flexi Pass obsahovat službu ve smyslu § 6 odst. 9. písm. D) ZDP.
- Fokus Pass** umožňuje čerpání služby v oblasti rekreace, kulturních a sportovních akcí, vzdělávání, nákupu vitamínů, vitamínových prostředků a přípravků nebo očkování, k nákupu knih. Služby jsou v souladu s vyhláškou Ministerstva financí č.

114/2002 Sb., o fondu sociálních a kulturních potřeb, v platném znění.

- Dárkový Pass** ve smyslu § 6 odst. 9 písm. g) ZDP umožňuje čerpání Benefitů ve formě nepeněžního bezúplatného plnění. Dárkový Pass lze využít pro odběr hmotných dáreků i služeb.
- Podrobnější informace o jednotlivých druzích Poukázek jsou k dispozici na webových stránkách Sodexo ([www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz)).
  - Označení Benefitů, k jejichž úhradě lze jednotlivé druhy Poukázek použít, je na každé z nich vyznačen. K úhradě jiného než vyznačeného Benefitů nelze Poukázku použít. Každá Poukázka obsahuje informaci o její nominální hodnotě nebo způsobu uplatnění.
  - Sodexo v rámci své zprostředkovatelské činnosti zajišťuje síť Partnerů, v jejichž provozovnách lze jednotlivé druhy Poukázek uplatnit a kteří jsou k jejich přijímání smluvně zavázáni. Klient bere na vědomí, že tato síť Partnerů může v průběhu času doznat změn, a Sodexo si vyhrazuje právo činit takovéto změny. Aktuální seznamy Partnerů jsou k dispozici na webových stránkách Sodexo ([www.muipass.cz](http://www.muipass.cz)). Provozovny smluvních Partnerů Sodexo mohou rovněž být označeny samolepicími etiketami informujícími o tom, které druhy Poukázek je možné u tohoto Partnera použít.
  - Jsou-li s některým druhem Poukázky spojeny jakékoli daňové výhody, jejich uplatnění spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména ZDP. Klient bere na vědomí, že Sodexo neodpovídá za kvalitu zboží a služeb čerpaných na základě Poukázky a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro držitele Poukázky s čerpáním služeb nebo nákupu zboží u Partnerů spojena.

### IX. OBJEDNÁVKA

- Klient může Poukázky objednat prostřednictvím [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz), [Sodexo Portálu](http://SodexoPortálu) nebo vyplněním typizovaného objednávkového formuláře a jeho osobním doručení zákaznickému centru. Klient s písemnou smlouvou může Poukázky dále objednat i faxem nebo e-mailem zasláním na adresu z emailové adresy Kontaktní osoby, prostřednictvím systému Cafeteria nebo prostřednictvím Klientského portálu.
- Klient je povinen řádně vyplnit všechny údaje v Objednávce.
- Sodexo neodpovídá za výsledek plnění Objednávky Klienta v případě, že Objednávka obsahuje vady či zjevné nesprávnosti.
- Odměna za každou objednanou Poukázku je stanovena jako součet její nominální hodnoty a poplatku za vydání Poukázky specifikovaného v Ceníku. V případě, že je celková částka odměny za vydání Poukázky bez DPH v rámci jedné Objednávky nižší než minimální odměna specifikovaná v Ceníku, zavazuje se Klient zaplatit za objednané Poukázky celkovou odměnu odpovídající takové minimální odměně, navýšené o DPH.
- Odměnu za objednané Poukázky hradí Klient předem bankovním převodem na základě proforma faktury, hotově v zákaznickém centru nebo na dobírku, nedohodnou-li se Strany jinak.
- Ustanovení čl. IX. odst. 5 výše se neuplatní při platbě Poukázek objednaných prostřednictvím systému Cafeteria.

### X. PERSONALIZACE A KLIENTSKÝ ÚČET

- V případě Objednávky prostřednictvím [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz) má Klient při zaslání Poukázek možnost přibjednat speciální službu spočívající v rozdělení Poukázek do obálek dle požadavku Klienta zadaného v příslušné šabloně systému [www.mojesodexo.cz](http://www.mojesodexo.cz) a dle údajů uvedených Klientem v příslušné Objednávce (dále jen „**Personalizace Poukázek**“). Sodexo se v takovém případě zavazuje provést Klientem zadanou Personalizaci Poukázek.
- Sodexo se zavazuje, že zřídí Klientovi Klientský účet, a to s využitím údajů obsažených ve Smlouvě a/nebo v Objednávce dle čl. IX. VOP, nemá-li již Klient tento účet zřízen.

### XI. DORUČOVÁNÍ A ODBĚR

- Objednané Poukázky se Sodexo zavazuje Klientovi doručit do pěti pracovních dní po úplné úhradě odměny za jejich vydání na doručovací adresu Klienta uvedenou ve Smlouvě nebo v Objednávce. Pokud Klient požaduje dřívější dodání Poukázek, náleží společnosti Sodexo zvláštní poplatek.
- Sodexo je oprávněno pro doručování zásilek určit dopravce dle jeho vlastního výběru. Ceny přepravní jsou uvedeny v Ceníku.
- Při předání objednaných Poukázek podepíše osoba, oprávněná Klienta zastupovat, předávací protokol, prokazující doručení objednaných Poukázek.

### XII. PLATNOST

- Poukázka je platná ode dne jejího vydání, není-li na ní vyznačeno jinak. Platnost Poukázek je časově omezena. Doba platnosti je na každé Poukázce vyznačena a po jejím uplynutí již nelze Poukázku použít k úhradě zboží či služeb.
- Nepoškozené a neznehodnocené Poukázky, které Klient nespotebuje před uplynutím doby jejich platnosti, je Klient oprávněn Sodexo vrátit, nejpozději však do 10. dne po uplynutí doby platnosti příslušné Poukázky. Pokud jsou Poukázky odeslány poštou nebo dopravcem, rozhodující je datum razítka poštovní pošty nebo datum vyzvednutí zásilky u Klienta vyznačené na přepravním dokladu. Řádně vrácené Poukázky Sodexo Klientovi proplatí, a to ve výši nominální hodnoty vrácených Poukázek.

### C. CAFETERIA

### XIII. SYSTÉM

- Sodexo poskytne k užívání Klientovi a jeho zaměstnancům systém Cafeteria.
- Klient se zavazuje za využívání systému Cafeteria hradit Sodexo poplatek. Klient se dále zavazuje hradit Benefity objednané Beneficiency prostřednictvím systému Cafeteria, a to dle podmínek těchto VOP.
- Sodexo je oprávněno realizovat nezbytné servisní odstávky systému Cafeteria, za jejichž trvání nebude možné systém Cafeteria pro přechodnou dobu využívat. Servisní odstávky se nezapočítávají do Garance dostupnosti systému Cafeteria.
- Sodexo garantuje, že služby a zboží nabízené v systému Cafeteria jsou pro Beneficianta daňově optimalizované, pokud jsou jako daňově optimalizované označené v systému Cafeteria v okamžiku jejich objednání Klientem nebo Beneficiency.
- Seznam služeb poskytovaných Sodexo v rámci systému Cafeteria je k dispozici v Podmínkách užívání.

#### XIV. OBJEDNÁNÍ BENEFITŮ

- Sodexo umožní prostřednictvím systému Cafeteria Beneficientům objednávat Benefity v rámci programu a logistických kanálů zvolených Klientem ve Smlouvě.
- Objednávky Benefitů Beneficienty jsou realizovány za použití Bodů.
- Sodexo se zavazuje, že v Zúčtovacím období bude systém Cafeteria evidovat veškeré Objednávky Beneficientů (dále jen „Seznam objednaných Benefitů“).
- Na základě Seznamu objednaných Benefitů uskutečnění v průběhu Zúčtovacího období proběhne fakturace objednaných Benefitů. Cenu Benefitů objednaných v průběhu Zúčtovacího období hradí Klient bankovním převodem na základě proforma faktury, kterou Sodexo vystaví Klientovi ihned po skončení Zúčtovacího období. Po úhradě proforma faktury Sodexo následně vystaví řádnou fakturu.
- Objednáním zboží a/nebo služeb přes systém Cafeteria vstupuje Beneficient do smluvního vztahu s Partnerem, který se řídí obchodními podmínkami příslušného Partnera.
- Benefity ve formě Poukázek Sodexo budou dodány po skončení Zúčtovacího období v souladu s článkem XI. VOP.
- Nejde-li o přímé objednání Beneficientem na e-shopu Partnera, jsou Objednávky Benefitů v rámci systému Cafeteria uskutečňovány ve prospěch Beneficientů ve smyslu § 1767 OZ. Ustanovení článku IV. odst. 7 VOP se uplatní obdobně s výjimkou povinnosti uhradit cenu za zboží a/ nebo službu, která zůstane povinností Sodexo, a s výjimkou nároků z neplnění Partnera, které bude moci uplatnit jak Beneficient, tak Sodexo.

#### D. MOJEBONUSY, MUJSWAP

##### XV. OBECNÁ USTANOVENÍ

- Sodexo poskytne k užívání Klientovi a jeho zaměstnancům systém mojeBonusy. Systém mojeBonusy umožní Klientovi a jeho zaměstnancům (Beneficientům) elektronickou cestou provést rozhodnutí o výběru konkrétních zaměstnaneckých benefitů (ať již v naturální, nebo finanční podobě) v rámci rozpočtu definovaného Klientem dle preference konkrétního Beneficienta.
- V rámci Benefitů zprostředkovaných Sodexo (Poukázky, Body v rámci systému Cafeteria apod.) slouží systém mojeBonusy jako podklad pro generování Objednávky ze strany Klienta.
- Sodexo poskytuje Klientovi nevýhradní, teritoriálně neomezené oprávnění užití systém mojeBonusy, a to na dobu trvání majetkových práv Sodexo k této aplikaci. Klient je oprávněn tuto licenci užití pro účely volby formy poskytnutí zaměstnaneckých benefitů. Udělením licence nevzniká Klientovi k aplikaci mojeBonusy vlastnické nebo jakékoli jiné právo nad rámec oprávnění k jejímu využití dohodnutým způsobem.
- Sodexo zajišťuje pouze technické zajištění a zpracování této služby a neodpovídá tedy za interní dokumentaci ani soulad klienta se zákonnými povinnostmi, které se na něj mohou ve spojitosti s touto službou vztahovat.

#### XVI. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- Sodexo provede základní nastavení a implementaci systému mojeBonusy dle požadavků Klienta a systém mojeBonusy do dohodnutého data zpřístupní Klientovi a jeho Beneficientům.
- Sodexo se zavazuje provozovat po sjednanou dobu systém mojeBonusy tak, aby Klientovi garantovalo dostupnost systému mojeBonusy za podmínek uvedených v Garanci dostupnosti systému mojeBonusy.
- Klient do dohodnutého data nahraje do systému mojeBonusy údaje o Beneficentech, včetně zejména konkrétní přidělené částky, kterou může konkrétní Beneficient v rámci systému mojeBonusy využít.
- Každý Beneficient je oprávněn do dohodnutého data (závěru Zúčtovacího období) v systému mojeBonusy provést volbu způsobu využití přidělené částky.
- Po ukončení příslušného Zúčtovacího období poskytne Sodexo prostřednictvím systému mojeBonusy Klientovi souhrnné údaje o volbě provedené Beneficienty v podobě Seznamu objednaných Benefitů.
- V případě volby Benefitů zprostředkovaných Sodexo, postupují Strany dle Objednávky Klienta a podle příslušných ustanovení části B nebo C.
- Ustanovení VOP ohledně systému mojeBonusy se přiměřeně použijí také pro systém MujSwap in tím rozdílem, že systém MujSwap je určen pro průběžný převod části mzdy Beneficienta a je přístupný kontinuálně.

#### E. ELEKTRONICKÉ KARTY

##### XVII. OBECNÁ USTANOVENÍ

Právo Sodexo na provizi vzniká vždy okamžikem, kdy dojde k řádné Objedávce Kreditu a/nebo Elektronické karty.

##### XVIII. PODMÍNKY VYDÁNÍ A AKTIVACE

- Klient je oprávněn požadovat po Sodexo vydání jedné či více Elektronických karet, a to způsobem stanoveným v Podmínkách užívání. Karty jsou vždy vydávány jako neaktivované.
- Veškerá odpovědnost za Elektronickou kartu a Kredit přechází na Klienta v okamžiku převzetí záslky s Elektronickou kartou Klientem (doručení na adresu Klienta) nebo Držitelem (doručení na adresu Držitele).
- Elektronická karta je vydávána s předem nastavenými limity, které není Klient oprávněn měnit.

##### XIX. PODMÍNKY DOBÍJENÍ KREDITU

- Klient je oprávněn v rámci Přístupu Klienta požadovat po Sodexo navýšení Kreditu pro jednotlivé Elektronické karty i hromadně pro celé portfolio, a to vždy na základě Objednávky Kreditu.
- V rámci Objednávky Kreditu Klient zejména stanoví, u jakých Elektronických karet má být Kredit navýšen a o jakou hodnotu.
- Je-li Objedávka Kreditu řádná, vystaví Sodexo po jejím obdržení Klientovi proforma fakturu na zaplacení částky odpovídající požadované hodnotě dobití Kreditu společně s příslušným poplatkem za Objedávku Kreditu. Jakmile dojde k úhradě takto vyfakturované částky, zavazuje se Sodexo neprodleně navýšit Kredit odpovídajícím způsobem. Pokud

Klient využívá pro správu Elektronických karet systém Cafeteria, předchází věty článku se nepoužijí a aplikuje se úprava úhrady a vyúčtování podle části C VOP.

#### XX. POUŽÍVÁNÍ

- Elektronické karty lze použít pouze u Partnerů na území České republiky. Elektronickou kartu nelze použít k výběru peněžních prostředků z bankomatu ani pro výběr hotovosti při platbě u vybraných Partnerů (služba cash-back).
- Předpokladem pro provedení úhrady Benefitů je dostatečná výše Kreditu.
- Při každé provedené úhradě Benefitů pomocí Elektronické karty bude příslušný Kredit ponížen o částku odpovídající ceně Benefitů, přičemž tuto částku následně Sodexo vypořádá vůči Partnerovi. Transakce musí proběhnout v zákonné měně České republiky.
- Držitel je odpovědný za ochranu PIN Elektronické karty. Sodexo neodpovídá za škodu, která vznikne nedostatečnou ochranou PIN.

#### XXI. PODMÍNKY SPRÁVY

- V rámci výkonu správy Elektronické karty vydané Klientovi poskytuje Sodexo pro Klienta služby uvedené v Podmínkách užívání.

#### XXII. PLATNOST

- Elektronická karta vydaná Klientovi je platná po dobu do Data expirace. Standardní platnost Elektronické karty jsou 3 roky.
- Sodexo se zavazuje informovat Klienta ne později než 30 dnů před Datem expirace o blížícím se Datu expirace. Obdobně informuje Sodexo Držitele před Datem expirace Kreditu a o výši takto expirované části Kreditu.
- Nezvolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak, Sodexo vystaví a doručí Klientovi nejméně týden před uplynutím Data expirace obnovené Elektronické karty. V případě Klientů do 100 zaměstnanců, kteří jsou povinni k platbě před dodáním objednaných produktů, je Sodexo oprávněno automaticky vytvořit objedávku obnovy expirujících Elektronických karet (s výjimkou karet, které nebyly v posledních 6 měsících dobyty, jenž se automaticky neobnovují), a to nejméně 30 dnů před Datem expirace, nezvolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak. Objedávka vytvořená dle předchozí věty nebude zpracována a k vystavení obnovených Elektronických karet nedojde dříve, než Klient uhradí příslušnou cenu za obnovené Elektronické karty.
- Kredit na zrušené Elektronické kartě, která nebyla nahrazena obnovenou Elektronickou kartou, se po třech měsících považuje za vyčerpaný a Klient nemá právo požadovat po Sodexo jakoukoli náhradu za nevyčerpaný Kredit.
- Dobitím Kreditu nedochází k uzavření smlouvy o účtu ve smyslu § 2670 a násl. OZ. Právo čerpat Kredit je časově omezené Datem expirace Kreditu.

#### XXIII. SOUVISEJÍCÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- Klient je povinen zajistit užívání Elektronické karty v souladu s podmínkami uvedenými

ve VOP, zejména je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jejich personalizovaných bezpečnostních prvků, a to i ze strany Držitelů.

2. Sodexo odpovídá Klientovi za:
  - a. řádné vydání Elektronické karty dle Objednávky Elektronické karty;
  - b. řádné navýšení Kreditu dle Objednávky Kreditu; a
  - c. řádné provedení úhrad Benefitů prostřednictvím Elektronické karty.Je-li v tomto ohledu Klient přesvědčen o vadném plnění ze strany Sodexo, může vůči němu uplatnit reklamaci.

#### **F. MPC**

1. V případě, že MPC má funkce GPC či FPC, pak se ustanovení Smluvní dokumentace týkající se GPC či FPC uplatní obdobně na MPC.
2. V případě, že MPC má funkce jak GPC, tak FPC zároveň, pak MPC funguje jako dva oddělené Produkty. To neplatí pro zablokování a odblokování, které je možné provést vždy pouze ve vztahu k MPC jako celku.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 6.1.2022.

V Praze dne 1.12.2021.  
Sodexo Pass Česká republika a.s

## Ceník

Platný od 1.3.2022

vydaný jako příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek ke smlouvě o zprostředkování Benefitů („VOP“) společností Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5, Radlická 2, PSČ 150 00  
 IČ: 618 60 476, DIČ: CZ618 60 476  
 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947,  
 („Sodexo“)

Pojmy začínající velkými písmenem, které zde nejsou přímo definovány, mají stejný význam jako ve VOP. Klient je zavázán k úhradě následujících cen a poplatků (odměn) ve prospěch společnosti Sodexo za následující Produkty a služby poskytnuté společností Sodexo na základě uzavřené Smlouvy:

### A. Poukázky

#### I. Ceník Poukázek:

Typ Poukázky	Poplatek za vydání Poukázky (standardní)
Gastro Pass	4%
Benefitové poukázky (Flexi Pass, Fokus Pass)	5%
Dárkový Pass	5%
Minimální odměna za vydání Poukázek objednaných Klientem v rámci jedné objednávky	100,- Kč

Cena Poukázky je stanovena jako součet její nominální hodnoty a poplatku za vydání Poukázky. Poplatek za vydání Poukázky je stanoven jako procento z nominální hodnoty Poukázky a jeho výše je upravena ve výše uvedené tabulce. K ceně Poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů.

#### II. Ceník přepravného pro doručování Poukázek:

Druh přepravy	Poplatek (standardní)
Česká pošta	170,- Kč
Kurýrní služba	190,- Kč
Bezpečnostní agentura	500,- Kč
Doběrečné	35,- Kč
Doručení poukázek na jednu osobní adresu	78,51 Kč

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

## III. Ceník doplňkových služeb k Poukázkám:

Druh služby	Poplatek (standardní)
Obálka Dárkový Pass, obálka Flexi Pass nebo obálka kombinovaná	4,- Kč/ks
Vklad - komplementka	[•] Kč/ks (individuální dle požadavku klienta)
Personalizace poukázek	0 Kč/ks

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

## B. Cafeteria

Druh služby	Poplatek (standardní)
Implementace systému Cafeteria – jednorázový poplatek splatný vždy k prvnímu spuštění systému Cafeteria	20.000,- Kč
Úprava systému Cafeteria zohledňující individuální potřeby Klienta nad rámec základní implementace	**
Průběžná údržba a správa systému Cafeteria* - pravidelný, měsíční poplatek splatný vždy poslední pracovní den v měsíci	30,- Kč za každého aktivního Beneficienta k poslednímu pracovnímu dni příslušného měsíce
Podpora Klienta po dobu spolupráce (hodinová sazba)	2.500,- Kč

\* tato služba spočívá v měsíční údržbě a průběžných updatech systému Cafeteria.

\*\* odvíjí se od typu požadavku a jeho náročnosti

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

## C. Fakturace

Druh služby	Poplatek (standardní)
Papírová faktura - tisk a zaslání	79,- Kč
Elektronická faktura – zaslání	0,- Kč

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

**D. Gastro Pass CARD (GPC)**

<b>Druh služby</b>		<b>Poplatek (standardní)</b>
Poplatky za službu Gastro Pass CARD	Správa uživatelského účtu (měsíční poplatek za Držitele s aktivním účtem Gastro)	5,- Kč
	Objednání elektronického Gastro Pass kreditu (% z objednaného kreditu/Stravného)	4% / min. však 100,- Kč
	Dobropisování elektronického Gastro Pass kreditu (% z dobropisovaného kreditu/Stravného)	4%
Vydání karty	Vydání karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	80,- Kč
	Vydání karty při ztrátě či odcizení (ceny platné pouze pro standardní design karty)	80,- Kč
	Vydání karty v rámci automatické obnovy	60,- Kč
	Karta do šuplíku	80,- Kč
	Expresní objednávka (jednorázový poplatek účtovaný k objednávce v Kč za 1 ks karty)	200,- Kč
Doručení karty	Doručení karty na firemní adresu (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	
	ČP	170,- Kč
	PPL	190,- Kč
	Doručení karty na adresu uživatele ČP (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	70,- Kč
Individualizace vzhledu karty	Úprava vzhledu karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	
	Personalizace karty názvem společnosti	v ceně karty
	Personalizace karty jménem zaměstnance	30,- Kč
	Logo společnosti na kartě	30,- Kč
	Individuální vzhled karty	160,- Kč
Uživatelská podpora	Podpora uživatele (jednorázový poplatek za úkon)	
	blokace karty	v ceně karty
	odblokování karty	v ceně karty
	reset PIN kódu	v ceně karty

V případě individuálního designu je:

Minimální počet karet Gastro Pass CARD k výrobě	1000 ks
Doporučená minimální skladová zásoba Gastro Pass CARD	500 ks
Počet dodatečně vyráběných Gastro Pass CARD minimálně	1 000 ks

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

**E. Flexi Pass CARD (FPC)**

<b>Druh služby</b>		<b>Poplatek (standardní)</b>
Poplatky za službu Flexi Pass CARD	Správa uživatelského účtu (měsíční poplatek za Držitele s aktivním účtem Flexi)	5,- Kč
	Objednání elektronického Flexi Pass kreditu (% z objednávaného kreditu)	5% / min. však 100,- Kč
	Dobropisování elektronického Flexi Pass kreditu (% z dobropisovaného kreditu)	5%
Vydání karty	Vydání karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	80,- Kč
	Vydání karty při ztrátě či odcizení (ceny platné pouze pro standardní design karty)	80,- Kč
	Vydání karty v rámci automatické obnovy	60,- Kč
	Karta do šuplíku	80,- Kč
	Expresní objednávka (jednorázový poplatek účtovaný k objednávce v Kč za 1 ks karty)	200,- Kč
Doručení karty	Doručení karty na firemní adresu (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	
	ČP	170,- Kč
	PPL	190,- Kč
	Doručení karty na adresu uživatele ČP (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	70,- Kč
Individualizace vzhledu karty	Úprava vzhledu karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	
	Personalizace karty názvem společnosti	v ceně karty
	Personalizace karty jménem zaměstnance	30,- Kč
	Logo společnosti na kartě	30,- Kč
	Individuální vzhled karty	160,- Kč
Uživatelská podpora	Podpora uživatele (jednorázový poplatek za úkon)	
	blokace karty	v ceně karty
	odblokování karty	v ceně karty
	reset PIN kódu	v ceně karty

V případě individuálního designu je:

Minimální počet karet Flexi Pass CARD k výrobě	1 000 ks
Doporučená minimální skladová zásoba Flexi Pass CARD	500 ks
Počet dodatečně vyráběných Flexi Pass CARD minimálně	1 000 ks

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.

## F. Multi Pass CARD (MPC)

Druh služby		Poplatek (standardní)
Poplatky za služby Gastro Pass CARD a Flexi Pass CARD	Správa uživatelských účtů (měsíční poplatek za aktivní účty Gastro a Flexi)	2,5 Kč
	Objednání elektronického Gastro Pass kreditu (% z objednávaného kreditu/Stravného)	4% / min. však 100,- Kč
	Dobropisování elektronického Gastro Pass kreditu (% z dobropisovaného kreditu/Stravného)	4%
	Objednání elektronického Flexi Pass kreditu (% z objednávaného kreditu)	5% / min. však 100,- Kč
	Dobropisování elektronického Flexi Pass kreditu (% z dobropisovaného kreditu)	5%
Vydání karty	Vydání karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	80,- Kč
	Vydání karty při ztrátě či odcizení (ceny platné pouze pro standardní design karty)	80,- Kč
	Vydání karty v rámci automatické obnovy	60,- Kč
	Karta do šuplíku	80,- Kč
	Expresní objednávka (jednorázový poplatek účtovaný k objednávce v Kč za 1 ks karty)	200,- Kč
Doručení karty	Doručení karty na firemní adresu (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	
	ČP	170,- Kč
	PPL	190,- Kč
	Doručení karty na adresu uživatele ČP (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	70,- Kč
Individualizace vzhledu karty	Úprava vzhledu karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	
	Personalizace karty názvem společnosti	v ceně karty
	Personalizace karty jménem zaměstnance	v ceně karty
	Logo společnosti na kartě	30,- Kč
	Individuální vzhled karty	160,- Kč
Uživatelská podpora	Podpora uživatele (jednorázový poplatek za úkon)	
	blokáce karty	v ceně karty
	odblokování karty	v ceně karty
	reset PIN kódu	v ceně karty

V případě individuálního designu je:

Minimální počet karet Multi Pass CARD k výrobě	1 000 ks
Doporučená minimální skladová zásoba Multi Pass CARD	500 ks
Počet dodatečně vyráběných Multi Pass CARD minimálně	1 000 ks

K veškerým částkám poplatku bude připočtena zákonná sazba DPH dle právních předpisů účinných k datu vyúčtování poplatku.



## Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Pojmy s velkým počátečním písmenem nedefinované v Reklamačním řádu mají význam přiřazený jim ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- 4) Reklamační řád byl vydán společností Sodexo v souladu s § 1751 OZ.
- 5) V případě rozporu mezi tímto Reklamačním řádem a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy.

### II. PODMÍNKY REKLAMACE

- 1) 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.
- 2) Klient může uplatnit Reklamaci pouze bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit skutečnosti nasvědčující tomu, že Sodexo nepostupovalo podle Smlouvy.
- 3) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
  - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.sodexo.cz/spokojenost](http://www.sodexo.cz/spokojenost);
  - prostřednictvím elektronického formuláře na SodexoPassOnline;
  - emailem na adrese [info.cz@sodexo.com](mailto: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 Reklamaci 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 zasláným na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická 2, 150 00 Praha 5.
- 4) V případě Reklamace fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
  - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doméně [mojebenefit.sodexo.com](http://mojebenefit.sodexo.com), nebo
  - e-mailem na adrese [cafeeteria.mojebenefit@sodexo.com](mailto:cafeeteria.mojebenefit@sodexo.com).
- 5) Reklamace systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- 6) 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 daňového 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

- 1) 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 neodpovídajících vzoru, dodání poškozených Poukázek) („**Vada jakosti**“)
 (Vada množství a Vada jakosti společně dále jen „**Vady**“).
- 2) Klient je povinen přezkontrolovat neporušenost přepravního obalu a převzít od doručovatele pouze neporušenou zásilku; totéž platí v případě, že Poukázky v souladu se Smlouvou přebírá přímo Beneficiént. Sodexo neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficiéntovi 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

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. V případě Personalizovaných Poukázek, má tuto povinnost příslušný Beneficiént.
- 2) 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

- 1) 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

- 1) Rozsah odpovědnosti Sodexo v souvislosti s GPC/FPC vymezují VOP.
- 2) 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

- 1) 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.
- 2) 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

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

### XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
- 2) Reklamační řád je pro Klienty k nahlédnutí ve všech provozovnách Sodexo, na internetové adrese [www.sodexo.cz](http://www.sodexo.cz) a na adrese aplikace Klienta v doméně [mojebenefit.sodexo.com](http://mojebenefit.sodexo.com).
- 3) Sodexo má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamace kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) 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.
- 5) Reklamace Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 8.2.2019.

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