

ve Smlouvě zavázal využívat systém GPC.

XXIII. SYSTÉM GPC, OBECNÁ USTANOVENÍ

- Sodexo v rámci své zprostředkovatelské činnosti zajišťuje síť Partnerů, v jejichž provozovnách lze ke stravování a nákupu potravin využít GPC. Tito Partneré jsou smluvně zavázáni GPC pro shora uvedené účely akceptovat. 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). Provozovny smluvních Partnerů Sodexo mohou rovněž být označeny samolepícími etiketami informujícími o akceptaci GPC.
- Sodexo svou povinnost k zajištění zprostředkovatelské činnosti plní výlučně tím, že oprávněným Držitelům zpřístupní možnost hradit cenu příslušných Benefitů pomocí GPC, aniž by bylo oprávněno ani povinnou uzavírat jménem Klienta či Držitele jakékoli smlouvy, jejichž předmětem je koupě služeb či zboží od Partnerů.
- Za poskytování zprostředkovatelských služeb se Klient zavazuje zaplatit Sodexo provizi z každého navýšení Stravného, která se vypočte způsobem stanoveným v Ceníku. Právo Sodexo na provizi vzniká vždy okamžikem, kdy dojde k řádné Objednávce Stravného. V souvislosti s používáním GPC se Klient dále zavazuje zaplatit Sodexo další poplatky stanovené v Ceníku.

XXIV. PODMÍNKY VYDÁNÍ A AKTIVACE GPC

- Klient je oprávněn požadovat po Sodexo vydání jedné či více GPC karet. Karty jsou vždy vydávány jako Neaktivované GPC.
- Proces vydání GPC je následující:
 - Klient projeví zájem o vydání jedné či více GPC karet vyplněním a odesláním Objednávky GPC. V rámci Objednávky GPC Klient zejména stanoví, kolik GPC má být vydáno, a zda má být GPC vydána pro konkrétního Držitele, či nikoli.
 - Má-li být GPC vydána pro konkrétního Držitele, musí být v rámci Objednávky GPC uvedeno rovněž (i) jednoznačná identifikace Držitele (jméno a příjmení, ID); (ii) způsob doručení Neaktivované GPC, tj. Klientovi či přímo Držiteli; (iii) pokud je GPC zasílána přímo Držiteli, tak e-mailová adresa Držitele, která slouží pro ověření Držitele v Systému.
 - Nemá-li být GPC vydána pro konkrétního Držitele, lze ji zaslat pouze na adresu Klienta. Konkrétním Držitelům lze GPC zasílat na adresu Klienta v obálce s uvedením jména Držitele, nebo přímo na adresu Držitele, a to doporučeně do vlastních rukou.
- Sodexo je oprávněno požadovat za vydání a distribuci GPC po Klientovi poplatek stanovený v souladu s Ceníkem. Úprava úhrady, fakturace a dobíjení Stravného dle čl. XXV. odst. 4 VOP se obdobně použije i na úhradu, fakturaci a vydání GPC.
- Nebyl-li dohodnut jiný pravidelný interval distribuce, Sodexo pro Klienta společně zpracovává Objednávky GPC, u nichž byly podmínky pro distribuci splněny v předchozím kalendářním měsíci.
- GPC je zásadně vydávána bez Stravného, k jehož nabití dochází až na základě Objednávky Stravného. Objednávku Stravného lze provést současně s Objednávkou GPC, případně s Objednávkou jiných Produktů (např. Poukázek).
- Veškerá zodpovědnost za GPC a Stravné přechází na Klienta v okamžiku převzetí zásluky s GPC Klientem (doručení na adresu Klienta) a Držitelem (doručení na adresu Držitele).

- Podmínkou užití GPC je její aktivace a nastavení PIN Držitelem. Neaktivovaná GPC se aktivuje Držitelem následovně:
 - Aktivaci karty provádí Držitel první kontaktní transakcí u Partnera akceptujícího GPC; v rámci této kontaktní transakce si Držitel zadává PIN, který bude dále používat.
 - Před aktivací GPC je nutné změnit status karty v Systému na status „K aktivaci“. Změnu statusu provádí:
 - U GPC doručených na adresu Klienta, Kontaktní osoba po přihlášení do Systému a po potvrzení přijetí zásluky s GPC
 - U GPC doručených na adresu Držitele, přímo Držitel po přihlášení do Systému.
- Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že GPC je vydávána s předem nastavenými Limity, které není Klient oprávněn měnit.

XXV. PODMÍNKY DOBÍJENÍ STRAVNÉHO

- Klient je oprávněn v rámci Přístupu Klienta požadovat po Sodexo navýšení Stravného pro jednotlivé GPC i hromadně pro celé Portfolio, a to vždy na základě Objednávky Stravného.
- V rámci Objednávky Stravného Klient zejména stanoví, u jakých GPC má být Stravné navýšeno a o jakou hodnotu.
- Sodexo je oprávněno za dobíjení Stravného požadovat úhradu poplatku způsobem sjednaným ve Smlouvě a ve výši podle Ceníku.
- Je-li Objednávka Stravného řádná, vystaví Sodexo po jejím obdržení Klientovi fakturu na zaplacení částky odpovídající požadované hodnotě dobíjení Stravného společně s příslušným poplatkem za Objednávku Stravného. Klient se zavazuje uhradit takto fakturovanou částku bezhotovostním převodem na účet Sodexo uvedený na faktuře. Jakmile dojde k úhradě vyfakturované částky, zavazuje se Sodexo neprodleně navýšit Stravné odpovídajícím způsobem. V rozsahu, ve kterém Klient využívá pro správu GPC systém Cafeteria, se předchozí věty článku nepoužijí a aplikuje se úprava úhrady a vyúčtování podle části C VOP.
- Objednávku Stravného nelze provést ve prospěch Držitele, pro kterého Systém neviduje GPC kartu. V případě, že pro daného Držitele neexistuje Aktivovaná GPC, je Klient vyzván k tomu, aby spolu s Objednávkou Stravného provedl Objednávku GPC.

XXVI. POUŽÍVÁNÍ GPC

- Sodexo se zavazuje, že u Partnerů akceptujících GPC bude možno prostřednictvím Aktivované GPC použít Stravné k úhradě stravování a nákupu potravin.
- GPC lze použít pouze u Partnerů na území České republiky. Tito Partneré mohou být označeni samolepkou GPC. Aktuální seznam Partnerů je dostupný na www.muipass.cz.
- GPC nelze použít k výběru peněžních prostředků z bankomatu ani pro výběr hotovosti při platbě u vybraných Partnerů (služba cash-back).
- Při každé provedené úhradě Benefitů pomocí GPC bude příslušné Stravné poníženo o částku odpovídající ceně Benefitů, přičemž o tuto částku bude navýšena hodnota GPC konta příslušného Partnera. Transakce musí proběhnout v zákonné měně České republiky.
- Pro účely provedení úhrady Benefitů pomocí GPC dochází k online autorizaci transakce a Držitel musí postupovat následovně:
 - Držitel je povinen vždy zadat PIN kód, ledaže jde o podlimitní (do 500,- Kč) bezkontaktní platbu,
 - v případě internetových plateb je Držitel

povinen zadat bezpečnostní kód CVV/CVC (uvedený na zadní straně karty).

- Nebude-li možno užití GPC ověřit postupem podle odst. 5 výše, nebude umožněna platba Benefitů pomocí GPC. Totéž platí v případě, pokud Partner zjistí, že
 - předložená GPC není platná či je zjevně pozměněná, padělaná anebo s ní bylo jiným způsobem neoprávněně nakládáno,
 - předložená GPC byla vydána na jinou osobu než na předkládající osobu, jestliže je na GPC uvedena osoba Držitele, nebo
 - GPC má být Držitelem použita na úhradu jiného plnění než je úhrada příslušného Benefitů.
- Předpokladem pro provedení úhrady Benefitů je dostatečná výše Stravného.
- V případě, že Držitel zapomene PIN, či ho bude chtít změnit, tak provede v Systému jeho reset a následně provede jeho nové nastavení v rámci následující kontaktní transakce (stejně jako u úvodní aktivace GPC karty a nastavení PIN).
- Držitel je povinný GPC mít na bezpečném místě, odděleně od osobních dokladů a chránit ji před ztrátou, zneužitím a před mechanickým a tepelným poškozením.
- Držitel je odpovědný za ochranu PIN. Sodexo neodpovídá za škodu, která vznikne prozračením PIN.
- I neúmyslné porušení stanovených bezpečnostních pravidel při používání GPC se považuje za hrubou nedbalost.

XXVII. PODMÍNKY SPRÁVY GPC

- V rámci výkonu správy GPC vydaných Klientovi poskytuje Sodexo pro Klienta následující služby: a. Vedení Přístupu Klienta a Přístupu Držitele, b. Bloky GPC, c. Zrušení GPC, d. Obnovení GPC, e. Individuální přizpůsobení karty a f. SMS služby, přičemž za poskytování výše uvedených služeb se Klient zavazuje hradit ve prospěch Sodexo poplatky specifikované v Ceníku.
- Podmínky poskytování služby „Vedení Přístupu Klienta a Přístupu Držitele“ jsou následující:
 - Sodexo se zavazuje zpřístupnit Klientovi v rámci jeho Přístupu Klienta služby umožňující Klientovi využívat takovýto přístup v souladu s VOP zejména za účelem správy GPC a získání informací o užívání GPC v rozsahu stanoveném společností Sodexo a odpovídajícím konkrétním uživatelským oprávněním.
 - Bez zbytečného odkladu po obdržení Objednávky GPC se Sodexo zavazuje podniknout veškeré kroky, aby Držitelům, pro které má být GPC vydána, umožnilo využívání Přístupu Držitele. Za tímto účelem se tedy zejména zavazuje zaslat Držitelům jako součást zásluky s kartou Bezpečnostní kód, přihlašovací údaje, zásady bezpečného užívání GPC a návod na přihlášení a dále zpřístupnit těmto Držitelům v rámci jejich Přístupu Držitele služby umožňující jim využívat takovýto přístup v souladu s VOP zejména za účelem správy GPC a získání informací o užívání GPC v rozsahu stanoveném společností Sodexo a odpovídajícím konkrétním uživatelským oprávněním.
 - Klient je v rámci Přístupu Klienta oprávněn postupy tam uvedenými zejména činit Objednávky GPC, Objednávky Stravného, podávat žádosti o bloky, odblokování a zrušení GPC.
 - Držitel je ve vztahu k jím užívané GPC v rámci Přístupu Držitele oprávněn postupy tam uvedenými zejména podávat žádosti o bloky a odblokování GPC, resetovat PIN, to vše v zastoupení Klienta.
 - Klient je oprávněn v rámci Přístupu Klienta jednotlivým osobám nastavit různá uživatelská práva, a to v rozsahu (i) administrátora (s oprávněním

- Kontaktní osoby a právem určit další oprávněné osoby na straně Klienta); (ii) Kontaktní osoby pro doručení, která je ve vztahu ke GPC oprávněna převzít zásilku s GPC kartami, provést potvrzení o převzetí zásilky v Systému a změnu statusu GPC pro určené distribuční místo Klienta; (iii) zvláštní Kontaktní osoby pro doručení, která má nad rámec oprávnění osoby dle bodu (ii) výše také oprávnění provést Objednávku GPC a Objednávku Stravného; (iv) zvláštní Kontaktní osoby s individuálně definovanými uživatelskými oprávněními (je-li tato možnost dohodnuta mezi Klientem a společností Sodexo).
3. Podmínky poskytování služby „Blokace GPC“ jsou následující:
 - a. Sodexo je povinno zablokovat GPC a tedy dočasně znemožnit její užívání na základě požadavku Klienta či Držitele, a to v případě, obdrží-li od Klienta či Držitele informaci o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovaném užití GPC. Klient je oprávněn požádat o blokaci jakékoliv GPC, která byla vydána na základě Objednávky GPC. Držitel je oprávněn požádat o blokaci pouze jím užívané GPC.
 - b. Sodexo je oprávněno zablokovat GPC i bez požadavku podle písm. a. tohoto odstavce, a to z důvodu bezpečnosti GPC, zejména při podezření na podvodné použití GPC, případně eviduje-li Sodexo za Klientem pohledávky a tyto nejsou Klientem ani přes výzvu Sodexo uhrazeny.
 - c. Požadavek podle písm. a. tohoto odstavce je Klient oprávněn učinit prostřednictvím Přístupu Klienta, Klientské linky, případně dalšími prostředky sdělení za tímto účelem Klientovi při vydání GPC. V případě využití Klientské linky je Klient povinen se identifikovat zadáním jména a příjmení, názvem Klienta, a uvedením role (např. administrátor), případně zadáním dalších identifikačních údajů, které bude Sodexo vyžadovat.
 - d. Požadavek podle písm. a. tohoto odstavce je Držitel oprávněn učinit prostřednictvím Přístupu Držitele, telefonicky na Klientské lince, případně dalšími prostředky sdělení za tímto účelem Držiteli při předání GPC (např. formou SMS či prostřednictvím mobilní aplikace). V případě využití Klientské linky je Držitel povinen se identifikovat zadáním jména a příjmení, názvem Klienta a Bezpečnostním kódem.
 - e. Sodexo se zavazuje blokaci provést neprodleně po zadání požadavku na blokaci GPC prostřednictvím Přístupu Držitele/Přístupu Klienta; je-li požadavek učiněn prostřednictvím Klientské linky, zavazuje se Sodexo blokaci provést neprodleně poté.
 - f. Jakmile pominou důvody blokace GPC iniciované ze strany Sodexo, je Sodexo povinno GPC odblokovat či ji nahradit Obnovenou GPC.
 - g. Požadavek na odblokování GPC zablokované na žádost Klienta je oprávněn zadat pouze Klient. Požadavek na odblokování GPC zablokované na žádost Držitele je oprávněn zadat Klient nebo Držitel. Sodexo se zavazuje odblokovat GPC či zahájit činnosti vedoucí k vystavení Obnovené GPC první pracovní den následující po zadání požadavku. Za odblokování GPC nebo vydání Obnovené GPC náleží společnosti Sodexo poplatek dle Ceníku.
 4. V rámci služby „Zrušení GPC“ je Sodexo povinno zrušit GPC a tedy trvale zabránit jejímu dalšímu užívání:
 - a. k okamžiku Data expirace GPC, není-li nastavena automatická obnova GPC;
 - b. okamžitě na žádost Klienta učiněnou prostřednictvím Přístupu Klienta (tzv. okamžitá vynucená expirace),
 - c. k určitému datu nepřesahujícímu Datum expirace GPC, a to na žádost Klienta učiněnou prostřednictvím Přístupu Klienta (tzv. odložená vynucená expirace), nebo d. v případě ukončení trvání Smlouvy.
 5. V rámci „SMS služeb“ se Sodexo zavazuje Držitelům odebráním této služby poskytovat formou SMS informace o aktuálním stavu Stravného, o Datu expirace GPC, o nabití Stravného apod. Za poskytnutí těchto služeb mohou být Sodexo účtovány poplatky dle aktuálního Ceníku. Podmínkou pro poskytování těchto služeb je aktivace služby Klientem a registrace telefonního čísla Držitele, ze kterého budou SMS služby využívány.
- ### XXVIII. PLATNOST GPC A STRAVNÉHO
1. GPC vydaná Klientovi je platná po dobu do Data expirace GPC. Standardní platnost karty jsou 3 roky.
 2. Sodexo se zavazuje informovat Klienta ne později než 30 dnů před Datem expirace GPC o blízkém se Datu expirace GPC v Přístupu Klienta nebo jiným vhodným způsobem (např. e-mailem na příslušnou Kontaktní osobu). Současně s tímto upozorněním je Klientovi poskytnut seznam GPC určených pro automatickou obnovu, včetně informace, dokdy je Klient oprávněn tento seznam upravit.
 3. Nežvolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak, Sodexo vystaví a doručí Klientovi nejpozději týden před uplynutím Data expirace Obnovené GPC v souladu se shora uvedeným seznamem GPC určených pro automatickou obnovu. Zaslání a aktivace Obnovené GPC probíhá stejným způsobem jako u původní GPC.
 4. Klient bere na vědomí, že Stravné na zrušené GPC, která nebyla nahrazena Obnovenou GPC, se po třech měsících považuje za vyčerpané a Klient nemá právo požadovat po Sodexo jakoukoli náhradu za nevyčerpané Stravné.
 5. Klient si je vědom, že dobítím Stravného nedochází k uzavření smlouvy o účtu ve smyslu § 2670 a násl. OZ, a proto jakýkoli takový jeho projev vůle nemůže být takto vykládán. Klient dále bere na vědomí, že právo čerpat Stravné je časově omezené Datem expirace Stravného. Klient je povinen vyčerpat Stravné, resp. jeho část nejpozději do Data expirace Stravného. V opačném případě se Stravné v daném rozsahu považuje za vyčerpané a Klient nemá právo požadovat po Sodexo za nevyčerpanou část Stravného jakoukoli náhradu.
 6. Sodexo se zavazuje informovat Klienta a Držitele ne později než 30 dnů před Datem expirace Stravného o blízkém se Datu expirace Stravného a výši takto expirované části Stravného, a to v Přístupu Klienta a Přístupu Držitele, příp. jinými vhodnými informačními kanály (např. e-mailem na příslušnou Kontaktní osobu či zasláním SMS Držiteli).
- ### XXIX. SOUVISEJÍCÍ PRÁVA A POVINNOSTI
1. Jakékoli následky jednání či opomenutí Držitele se přičítají Klientovi.
 2. Klient je povinen zajistit užívání GPC v souladu s podmínkami uvedenými ve VOP, zejména je povinen okamžitě poté, co GPC obdrží, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jejich personalizovaných bezpečnostních prvků, a to i ze strany Držitelů. Klient je současně povinen zajistit, aby byla bez zbytečného odkladu po takovémto zjištění oznámena Sodexo prostřednictvím Klientské linky či Přístupu Klienta ztráta, odcizení či zneužití GPC. Klient se zavazuje seznámit Držitele s VOP a zásadami bezpečného používání karty a
- zajistit, aby jednotliví Držitelé tyto povinnosti řádně a včas plnili.
- Uplatnění jakýchkoli daňových výhod spojených s užíváním GPC spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména ZDP.
- Klient bere na vědomí, že Sodexo neodpovídá za kvalitu zboží a služeb hrazených prostřednictvím GPC a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro Klienta či Držitele s čerpáním služeb nebo nákupu zboží u Partnerů spojena.
- Klient prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Sodexo osobní údaje Držitelů a Kontaktních osob, které má povinnost dle VOP předávat Sodexo a to za účelem poskytování služby a marketingové účely spojené s GPC. Klient je povinen si za tímto účelem průkazně obstarat od Držitelů a Kontaktních osob souhlas s takovýmto zpracováním jejich osobních údajů a na výzvu Sodexo je povinen takovýto souhlas Sodexo poskytnout. Za tímto účelem se Klient jako správce údajů zavazuje se Sodexo jako zpracovatelem uzavřít příslušnou smlouvu o zpracování údajů.
- Klient prohlašuje, že poskytnuté údaje o Držitelích a Kontaktních osobách jsou správné a pravdivé.
- Sodexo odpovídá Klientovi za:
- a. řádné vydání GPC dle Objednávky GPC;
 - b. řádné navýšení Stravného dle Objednávky Stravného; a
 - c. řádné provedení úhrad Benefitů prostřednictvím GPC.
- Je-li v tomto ohledu Klient přesvědčen o vadném plnění ze strany Sodexo, může vůči němu uplatnit Reklamací.
- ### F. FPC
- Tato část F VOP se na právní vztah mezi Sodexo a Klientem uplatní pouze tehdy, pokud se Klient ve Smlouvě zavázal využívat systém FPC.
- ### XXX. SYSTÉM FPC, OBECNÁ USTANOVENÍ
1. Sodexo v rámci své zprostředkovatelské činnosti zajišťuje síť Partnerů, v jejichž provozovnách lze využít FPC. Tito Partneri jsou smluvně zavázáni akceptovat FPC pro shora uvedené účely. 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.muypass.cz). Provozovny smluvních Partnerů Sodexo mohou rovněž být označeny samolepicími etiketami informujícími o akceptaci FPC.
 2. Sodexo svou povinnost k zajištění zprostředkovatelské činnosti plní výlučně tím, že oprávněným Držitelům zpřístupní možnost hradit cenu příslušných Benefitů pomocí FPC, aniž by bylo oprávněno ani povinnou uzavírat jménem Klienta či Držitele jakékoli smlouvy, jejichž předmětem je koupě služeb či zboží od Partnerů.
 3. Za poskytování zprostředkovatelských služeb se Klient zavazuje zaplatit Sodexo provizi z každého navýšení FPC kreditu, která se vypočte způsobem stanoveným v Ceníku. Právo Sodexo na provizi vzniká vždy okamžikem, kdy dojde k řádné Objednávce FPC kreditu. V souvislosti s používáním FPC se Klient dále zavazuje zaplatit Sodexo další poplatky stanovené v Ceníku.
- ### XXXI. PODMÍNKY VYDÁNÍ A AKTIVACE FPC
1. Klient je oprávněn požadovat po Sodexo vydání jedné či více FPC karet. Karty jsou vždy vydávány jako Neaktivované FPC.
 2. Proces vydání FPC je následující:
 - a. Klient projeví zájem o vydání jedné či více FPC karet vyplněním a odesláním Objednávky FPC. V rámci Objednávky

FPC Klient zejména stanoví, kolik FPC má být vydáno, a zda má být FPC vydána pro konkrétního Držitele, či nikoli.

- b. Má-li být FPC vydána pro konkrétního Držitele, musí být v rámci Objednávky FPC uvedeno rovněž (i) jednoznačná identifikace Držitele (jméno a příjmení, ID); (ii) způsob doručení Neaktivované FPC, tj. Klientovi či přímo Držiteli; (iii) pokud je FPC zasílána přímo Držiteli, tak e-mailová adresa Držitele, která slouží pro ověření Držitele v Systému.
- c. Nemá-li být FPC vydána pro konkrétního Držitele, lze ji zaslat pouze na adresu Klienta. Konkrétním Držitelům lze FPC zasílat na adresu Klienta v obálce s uvedením jména Držitele, nebo přímo na adresu Držitele, a to doporučeně do vlastních rukou.
3. Sodexo je oprávněno požadovat za vydání a distribuci FPC po Klientovi poplatek stanovený v souladu s Ceníkem. Nebyl-li dohodnut jiný pravidelný interval distribuce, Sodexo pro Klienta společně zpracovává Objednávky FPC, u nichž byly podmínky pro distribuci splněny v předchozím kalendářním měsíci.
4. Úprava úhrady, fakturace a dobření FPC kreditu dle čl. XXXII. odst. 4 VOP se obdobně použije i na úhradu, fakturaci a vydání FPC.
5. FPC je zásadně vydávána bez FPC kreditu, k jehož nabití dochází až na základě Objednávky FPC kreditu. Objednávku FPC kreditu lze provést současně s Objednávkou FPC, případně s objednávkou jiných Produktů (např. Poukázek).
6. Veškerá odpovědnost za FPC a FPC kredit přechází na Klienta v okamžiku převzetí zásluky s FPC Klientem (doručení na adresu Klienta) a Držitelem (doručení na adresu Držitele).
7. Podmínkou užití FPC je její aktivace a nastavení PIN Držitelem. Neaktivovaná FPC se aktivuje Držitelem následovně:
 - a. Aktivaci karty provádí Držitel první kontaktní transakcí u Partnera akceptujícího FPC; v rámci této kontaktní transakce si Držitel zadává PIN, který bude dále používat.
 - b. Před aktivací FPC je nutné změnit status karty v Systému na status „K aktivaci“. Změnu statusu provádí:
 - i. U FPC doručených na adresu Klienta, Kontaktní osoba po přihlášení do Systému a po potvrzení přijetí zásluky s FPC;
 - ii. U FPC doručených na adresu Držitele, přímo Držitel po přihlášení do Systému.
8. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že FPC je vydávána s předem nastavenými Limity, které není Klient oprávněn měnit.

XXXII. PODMÍNKY DOBŘÍENÍ FPC KREDITU

1. Klient je oprávněn v rámci Přístupu Klienta požadovat po Sodexo navýšení FPC kreditu pro jednotlivé FPC i hromadně pro celé Portfolio, a to vždy na základě Objednávky FPC kreditu.
2. V rámci Objednávky FPC kreditu Klient zejména stanoví, u jakých FPC má být FPC kredit navýšen a o jakou hodnotu.
3. Sodexo je oprávněno za dobří FPC kreditu požadovat úhradu poplatku způsobem sjednaným ve Smlouvě a ve výši podle Ceníku.
4. Je-li Objednávka FPC kreditu řádná, vystaví Sodexo po jejím obdržení Klientovi pro forma fakturu na zaplacení částky odpovídající požadované hodnotě dobří FPC kreditu společně s příslušným poplatkem za Objednávku FPC kreditu. Klient se zavazuje uhradit takto fakturovanou částku bezhotovostním převodem na účet Sodexo uvedený na pro forma faktuře. Jakmile dojde k úhradě vyfakturované částky, zavazuje se Sodexo neprodleně navýšit FPC kredit odpovídajícím způsobem. V rozsahu, ve kterém Klient využívá pro správu FPC systém Cafeteria, se předchozí věty článku nepoužijí a aplikuje se úprava úhrady a vyúčtování podle části C VOP.
5. Objednávku FPC kreditu nelze provést ve prospěch Držitele, pro kterého Systém neviduje FPC kartu. V případě, že pro daného Držitele neexistuje Aktivovaná FPC, je Klient vyzván k tomu, aby spolu s Objednávkou FPC kreditu provedl Objednávku FPC.

XXXIII. POUŽÍVÁNÍ FPC

Sodexo se zavazuje, že u Partnerů akceptujících FPC bude možno prostřednictvím Aktivované FPC použít FPC kredit k úhradě ceny Benefitů, které mohou být čerpány prostřednictvím FPC.

FPC lze použít pouze u Partnerů na území České republiky. Tito Partneri mohou být označeni samolepkou FPC.

FPC nelze použít k výběru peněžních prostředků z bankomatu ani pro výběr hotovosti při platbě u vybraných Partnerů (služba cash-back).

Při každé provedené úhradě Benefitu pomocí FPC bude příslušný FPC kredit snížen o částku odpovídající ceně Benefitu, přičemž o tuto částku bude navýšena hodnota FPC konta příslušného Partnera. Transakce musí proběhnout v zákonné měně České republiky.

Pro účely provedení úhrady Benefitu pomocí FPC dochází k online autorizaci transakce a Držitel musí postupovat následovně:

- a. Držitel je povinen vždy zadat PIN kód, ledaže jde o podlimitní (do 500,- Kč) bezkontaktní platbu,
- b. v případě internetových plateb je Držitel povinen zadat bezpečnostní kód CVV/CVC (uvedený na zadní straně karty).

Nebude-li možno užití FPC ověřit postupem podle odst. 5 výše, nebude umožněna platba Benefitu pomocí FPC. Totéž platí v případě, pokud Partner zjistí, že

- a. předložená FPC není platná či je zjevně pozměněná, padělaná anebo s ní bylo jiným způsobem neoprávněně nakládáno,
- b. předložená FPC byla vydána na jinou osobu než na předkládající osobu, jestliže je na FPC uvedena osoba Držitele, nebo
- c. FPC má být Držitelem použita na úhradu jiného plnění než je úhrada příslušného Benefitu.

Předpokladem pro provedení úhrady Benefitu je dostatečná výše FPC kreditu.

V případě, že Držitel zapomene PIN, či ho bude chtít změnit, tak provede v Systému jeho reset a následně provede jeho nové nastavení v rámci následující kontaktní transakce (stejně jako u úvodní aktivace FPC karty a nastavení PIN).

Držitel je povinný FPC mít na bezpečném místě, odděleně od osobních dokladů a chránit ji před ztrátou, zneužitím a před mechanickým a tepelným poškozením.

Držitel je odpovědný za ochranu PIN. Sodexo neodpovídá za škodu, která vznikne prozračením PIN.

I neúmyslné porušení stanovených bezpečnostních pravidel při používání FPC se považuje za hrubou nedbalost.

XXXIV. PODMÍNKY SPRÁVY FPC

V rámci výkonu správy FPC vydaných Klientovi poskytuje Sodexo pro Klienta následující služby: a. Vedení Přístupu Klienta a Přístupu Držitele, b. Blokace FPC, c.

Zrušení FPC, d. Obnovení FPC, e. Individuální přizpůsobení karty a f. SMS služby, přičemž za poskytování výše uvedených služeb se Klient zavazuje hradit ve prospěch Sodexo poplatky specifikované v Ceníku.

7. Podmínky poskytování služby „Vedení Přístupu Klienta a Přístupu Držitele“ jsou následující:

a. Sodexo se zavazuje zpřístupnit Klientovi v rámci jeho Přístupu Klienta služby umožňující Klientovi využívat takovýto přístup v souladu s VOP zejména za účelem správy FPC a získání informací o užívání FPC v rozsahu stanoveném společností Sodexo a odpovídajícím konkrétním uživatelským oprávněním.

b. Bez zbytečného odkladu po obdržení Objednávky FPC se Sodexo zavazuje podniknout veškeré kroky, aby Držitelům, pro které má být FPC vydána, umožnilo využívání Přístupu Držitele. Za tímto účelem se tedy zejména zavazuje zaslat Držitelům jako součást zásluky s kartou Bezpečnostní kód, přihlašovací údaje, zásady bezpečného užívání FPC a návod na přihlášení a dále zpřístupnit těmto Držitelům v rámci jejich Přístupu Držitele služby umožňující jim využívat takovýto přístup v souladu s VOP zejména za účelem správy FPC a získání informací o užívání FPC v rozsahu stanoveném společností Sodexo a odpovídajícím konkrétním uživatelským oprávněním.

c. Klient je v rámci Přístupu Klienta oprávněn postupy tam uvedenými zejména činit Objednávky FPC, Objednávky FPC kreditu, podávat žádosti o blokaci, odblokování a zrušení FPC.

d. Držitel je ve vztahu k jím užívané FPC v rámci Přístupu Držitele oprávněn postupy tam uvedenými zejména podávat žádosti o blokaci a odblokování FPC, resetovat PIN, to vše v zastoupení Klienta.

e. Klient je oprávněn v rámci Přístupu Klienta jednotlivým osobám nastavit různá uživatelská práva, a to v rozsahu (i) administrátora (s oprávněními Kontaktní osoby a právem určit další oprávněné osoby na straně Klienta); (ii) Kontaktní osoby pro doručení, která je ve vztahu k FPC oprávněna převzít zásluku s FPC kartami, provést potvrzení o převzetí zásluky v Systému a změnu statusu FPC pro určené distribuční místo Klienta; (iii) zvláštní Kontaktní osoby pro doručení, která má nad rámec oprávnění osoby dle bodu (ii) výše také oprávnění provést Objednávku FPC a Objednávku FPC kreditu; (iv) zvláštní Kontaktní osoby s individuálně definovanými uživatelskými oprávněními (je-li tato možnost dohodnuta mezi Klientem a společností Sodexo).

Podmínky poskytování služby „Blokace FPC“ jsou následující:

a. Sodexo je povinno zablokovat FPC a tedy dočasně znemožnit její užívání na základě požadavku Klienta či Držitele, a to v případě, obdržel-li od Klienta či Držitele informaci o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovaném užití FPC. Klient je oprávněn požádat o blokaci jakékoliv FPC, která byla vydána na základě Objednávky FPC. Držitel je oprávněn požádat o blokaci pouze jím užívané FPC.

b. Sodexo je oprávněno zablokovat FPC i bez požadavku podle písm. a.

tohoto odstavce, a to z důvodu bezpečnosti FPC, zejména při podezření na podvodné použití FPC, případně eviduje-li Sodexo za Klientem pohledávky a tyto nejsou Klientem ani přes výzvu Sodexo uhrazeny.

- c. Požadavek podle písm. a. tohoto odstavce je Klient oprávněn učinit prostřednictvím Přístupu Klienta, Klientské linky, případně dalšími prostředky sdělenými za tímto účelem Klientovi při vydání FPC. V případě využití Klientské linky je Klient povinen se identifikovat zadáním jména a příjmení, názvem Klienta, a uvedením role (např. administrátor), případně zadáním dalších identifikačních údajů, které bude Sodexo vyžadovat.
- d. Požadavek podle písm. a. tohoto odstavce je Držitel oprávněn učinit prostřednictvím Přístupu Držitele, telefonicky na Klientské lince, případně dalšími prostředky sdělenými za tímto účelem Držiteli při předání FPC (např. formou SMS či prostřednictvím mobilní aplikace). V případě využití Klientské linky je Držitel povinen se identifikovat zadáním jména a příjmení, názvem Klienta a Bezpečnostním kódem.
- e. Sodexo se zavazuje blokadu provést neprodleně po zadání požadavku na blokadu FPC prostřednictvím Přístupu Držitele/Přístupu Klienta; je-li požadavek učiněn prostřednictvím Klientské linky, zavazuje se Sodexo blokadu provést neprodleně poté.
- f. Jakmile pominou důvody blokace FPC iniciované ze strany Sodexo, je Sodexo povinno FPC odblokovat či ji nahradit Obnovou FPC.
- g. Požadavek na odblokování FPC zablokované na žádost Klienta je oprávněn zadat pouze Klient. Požadavek na odblokování FPC zablokované na žádost Držitele je oprávněn zadat Klient nebo Držitel. Sodexo se zavazuje odblokovat FPC či zahájit činnosti vedoucí k vystavení Obnovy FPC první pracovní den následující po zadání požadavku. Za odblokování FPC nebo vydání Obnovy FPC náleží společnosti Sodexo poplatek dle Ceníku.
9. V rámci služby „Zrušení FPC“ je Sodexo povinno zrušit FPC a tedy trvale zabránit jejímu dalšímu užívání:
 - a. k okamžiku Data expirace FPC, není-li nastavena automatická obnova FPC;
 - b. okamžitě na žádost Klienta učiněnou prostřednictvím Přístupu Klienta (tzv. okamžitá vynucená expirace),
 - c. k určitému datu nepřesahujícímu Datum expirace FPC, a to na žádost Klienta učiněnou prostřednictvím Přístupu Klienta (tzv. odložená vynucená expirace), nebo
 - d. v případě ukončení trvání Smlouvy.
10. V rámci „SMS služeb“ se Sodexo zavazuje Držitelům odebírajícím tuto službu poskytovat formou SMS informace o aktuálním stavu FPC kreditu, o Datu expirace FPC, o nabití FPC kreditu apod. Za poskytnutí těchto služeb mohou být Sodexo

účtovány poplatky dle aktuálního Ceníku. Podmínkou pro poskytování těchto služeb je aktivace služby Klientem a registrace 3. telefonního čísla Držitele, ze kterého budou SMS služby využívány.

XXXV. PLATNOST FPC A FPC KREDITU

1. FPC vydaná Klientovi je platná po dobu do Data expirace FPC. Standardní platnost karty jsou 3 roky.
2. Sodexo se zavazuje informovat Klienta ne později než 30 dnů před Datem expirace FPC o blížícím se Datu expirace FPC v Přístupu Klienta nebo jiným vhodným způsobem (např. e-mailem na příslušnou Kontaktní osobu). Současně s tímto upozorněním je Klientovi poskytnut seznam FPC určených pro automatickou obnovu, včetně informace, dokdy je Klient oprávněn tento seznam upravit.
3. Nevolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak, Sodexo vystaví a doručí Klientovi nejpozději týden před uplynutím Data expirace Obnovu FPC v souladu se shora uvedeným seznamem FPC určených pro automatickou obnovu. Zaslání a aktivace Obnovy FPC probíhá stejným způsobem jako u původní FPC.
4. Klient bere na vědomí, že FPC kredit na zrušené FPC, která nebyla nahrazena Obnovou FPC, se po třech měsících považuje za vyčerpaný a Klient nemá právo požadovat po Sodexo jakoukoli náhradu za nevyčerpaný FPC kredit.
5. Klient si je vědom, že dobítím FPC kreditu nedochází k uzavření smlouvy o účtu ve smyslu § 2670 a násl. OZ, a proto jakýkoli takový jeho projev vůle nemůže být takto vykládán. Klient dále bere na vědomí, že právo čerpat FPC kredit je časově omezené Datem expirace FPC kreditu. Klient je povinen vyčerpat FPC kredit, resp. jeho část nejpozději do Data expirace FPC kreditu. V opačném případě se FPC kredit v daném rozsahu považuje za vyčerpaný a Klient nemá právo požadovat po Sodexo za nevyčerpanou část FPC kreditu jakoukoli náhradu.
6. Sodexo se zavazuje informovat Klienta a Držitele ne později než 30 dnů před Datem expirace FPC kreditu o blížícím se Datu expirace FPC kreditu a výši takto expirované části FPC kreditu, a to v Přístupu Klienta a Přístupu Držitele, příp. jinými vhodnými informačními kanály (např. e-mailem na příslušnou Kontaktní osobu či zasláním SMS Držiteli).

XXXVI. SOUVISEJÍCÍ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Jakékoli následky jednání či opomenutí Držitele se přičítají Klientovi.
2. Klient je povinen zajistit užívání FPC v souladu s podmínkami uvedenými ve VOP, zejména je povinen okamžitě poté, co FPC obdrží, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jejich personalizovaných bezpečnostních prvků, a to i ze strany Držitelů. Klient je současně povinen zajistit, aby byla bez zbytečného odkladu po takovémto zjištění oznámena Sodexo prostřednictvím Klientské linky či Přístupu Klienta ztráta, odcizení či zneužití FPC. Klient se zavazuje seznámit Držitele s VOP a zásadami bezpečného používání karty a

zajistit, aby jednotliví Držitelé tyto povinnosti řádně a včas plnili.

Uplatnění jakýchkoli daňových výhod spojených s užíváním FPC spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména ZDP.

Klient bere na vědomí, že Sodexo neodpovídá za kvalitu zboží a služeb hrazených prostřednictvím FPC a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro Klienta či Držitele s čerpáním služeb nebo nákupu zboží u Partnerů spojena.

Klient prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Sodexo osobní údaje Držitelů a Kontaktních osob, které má povinnost dle VOP předávat Sodexo, a to za účelem poskytování služby a marketingové účely spojené s FPC. Klient je povinen si za tímto účelem průkazně obstarat od Držitelů a Kontaktních osob souhlas s takovýmto zpracováním jejich osobních údajů a na výzvu Sodexo je povinen takovýto souhlas Sodexo poskytnout. Za tímto účelem se Klient jako správce údajů zavazuje se Sodexo jako zpracovatelem uzavřít příslušnou smlouvu o zpracování údajů.

Klient prohlašuje, že poskytnuté údaje o Držitelích a Kontaktních osobách jsou správné a pravdivé.

Sodexo odpovídá Klientovi za:

- a. řádné vydání FPC dle Objednávky FPC;
- b. řádné navýšení FPC kreditu dle Objednávky FPC kreditu; a
- c. řádné provedení úhrad Benefitů prostřednictvím FPC.

Je-li v tomto ohledu Klient přesvědčen o vadném plnění ze strany Sodexo, může vůči němu uplatnit Reklamací.

G. MPC

Tato část G VOP se na právní vztah mezi Sodexo a Klientem uplatní pouze tehdy, pokud se Klient ve Smlouvě zavázal využívat systém MPC.

1. V případě, že MPC má funkce GPC, pak se ustanovení Smluvní dokumentace týkající se GPC uplatní obdobně na MPC. V případě, že MPC má funkce FPC, pak se ustanovení Smluvní dokumentace týkající se FPC uplatní obdobně na MPC, a to např. v záležitostech přenositelnosti karty a druhu Benefitů, které je Beneficiant oprávněn čerpat.

2. V případě, že MPC má funkce jak GPC, tak FPC zároveň, pak karta funguje jako dva oddělené produkty. To mj. znamená, že MPC má odděleně vedené GPC a FPC konto, navýšení Stravného a dobíjení FPC kreditu probíhá odděleně a odděleně je veden rovněž i proces vyúčtování a správy GPC a FPC. To neplatí pro zablokování a odblokování, které je možné provést vždy pouze ve vztahu k MPC jako celku (tj. ke všem jejím funkcím současně).

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem [1.1.2017].

V Praze dne 1.1.2017
Sodexo Pass Česká republika a.s.

Reklamační řád Sodexo Pass Česká republika a.s.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tento reklamační řád („Reklamační řád“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamaci 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 Reklamací“). Reklamacie uplatněná v rozporu s Podmínkami Reklamacie 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;
 - prostřednictvím elektronického formuláře na SodexoPassOnline;
 - emailem na adrese 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 Reklamacie, resp. obsah a předmět Reklamacie, v případě Reklamacie Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Sodexo, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie;
 - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická 2, 150 00 Praha 5.
- 4) V případě Reklamacie fungování systému Cafeteria je Klient oprávněn uplatnit Reklamaci též
 - prostřednictvím systému Cafeteria na adrese své aplikace v doméně mojeBenefity, nebo
 - e-mailem na adrese cafeteria.mojebenefity@sodexo.com.
- 5) Reklamacie systému Cafeteria netýkající se garanční reakční doby je oprávněna za Klienta podávat pouze Kontaktní osoba.
- 6) Při uplatnění Reklamacie 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 Reklamacie;
 - v případě písemné Reklamacie podpis osoby uplatňující Reklamaci v zastoupení Klienta;

- týká-li se Reklamacie Poukázek, číslo daňového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
- předmět Reklamacie a uplatněné právo.

A/ Poukázky

Následující část, tj. ustanovení čl. III. až V. se uplatní výhradně pro Reklamacie Poukázek.

III. ODPOVĚDNOST SODEXO

- 1) Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě společnosti 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 Beneficiem. Sodexo neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficiem 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 Beneficiem.
- 2) V případě Vady množství je Klient oprávněn při uplatnění Reklamacie požadovat dodání chybějícího množství Poukázek. V případě Vady jakosti je Klient oprávněn při uplatnění Reklamacie požadovat odstranění této vady formou dodání nových Poukázek za ty, u nichž je důvodně Reklamacie uplatněna.

V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE POUKÁZEK

V případě, že je Reklamacie Klientem řádně a včas uplatněna, zavazuje se Sodexo přezkontrolovat 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 Reklamacie 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 Reklamacie 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 Reklamacie, případně zjištění výpadku, pokud jej před nahlášením zaznamená Sodexo. Sodexo je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamacie.

C/ GPC/FPC

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamacie GPC/FPC, Stravného/FPC kreditu, úhrady Benefitů prostřednictvím GPC/FPC, případně jiné Reklamacie 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 reklamacie 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 reklamacie 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 a na adrese aplikace Klienta v doméně mojeBenefity.
- 3) Sodexo má právo tento Reklamační řád a Podmínky Reklamacie kdykoliv jednostranně změnit způsobem uvedeným ve VOP.
- 4) V rámci Reklamacie, 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) Reklamacie Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanci uplatnit přímo u Partnerů.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem [1.1.2017].

V Praze dne [1.1.2017]
Sodexo Pass Česká republika a.s.