

## Smlouva o zprostředkování Benefitů

### **Pluxee Česká republika a.s.**

se sídlem Praha 5 - Smíchov, Plzeňská 3350/18, PSČ 150 00

IČ: 61860476, DIČ: CZ61860476

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2947

zastupuje na základě plné moci: [REDAKCE]

(dále jen „Pluxee“)

a

### **Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1

zastoupená Ing. Eduardem Šusterem, ředitelem Městské policie hl. m. Prahy na základě pověření Zastupitelstva hl. m. Prahy

IČ: 00064581, DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: 620023-5157998 / 6000

### **Korespondenční a fakturační adresa:**

Hlavní město Praha, Městská policie hl. m. Prahy

Korunní 98, 101 00 Praha 10

Kontaktní osoba: [REDAKCE]

e-mail Kontaktní osoby: [REDAKCE]

(dále jen „Klient“)

(společně dále jen „Strany“)

uzavírají tuto Smlouvu o zprostředkování Benefitů („Smlouva“):

### **I. Předmět Smlouvy**

- 1) Pluxee 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:
  - služby závodního stravování zaměstnanců
  - služby v oblasti rekreace
  - služby/zboží hrazené pomocí poukázky Dárek
  - služby sportovních, kulturních a tělovýchovných zařízení
  - jiné/ostatní benefity
  - služby vzdělávacích a předškolních zařízení
  - služby zdravotnických zařízení
- 3) Klient si tímto objednává následující produkty společnosti Pluxee, upravené ve VOP, které slouží k úhradě Benefitů nebo k převodu prostředků na nepeněžní plnění („Produkty“)
  - Poukázka Gastro
  - Poukázka Dárek
  - Cafeteria
  - Karta Gastro
  - MojeBonusy
  - Poukázka Flexi
  - MujSwap
  - Karta Flexi
- 3) Klient si přeje používat výše zvolené karetní produkty společnosti Pluxee
  - jako samostatné karty
  - jako jednu kartu Multibenefit

U karty Multibenefit bude provedena Personalizace  ano,  ne.
- 4) Pluxee se zavazuje Klientovi dodávat jím objednané Produkty a zprostředkovat příležitost čerpat plnění hrazená pomocí Produktů a poskytovaná Partnery Beneficientům.
- 5) 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.

- 6) Strany se dále odchýlí od VOP dohody, že Pluxee 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 Pluxee 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.

## II. Společná a závěrečná ujednání

- 1) Smluvní strany se dohodly, že pro účely této smlouvy neplatí ustanovení uvedené v čl. V. Všeobecných obchodních podmínek, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
- 2) Jakékoliv změny této Smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě se souhlasem obou Stran. Tím není dotčeno právo společnosti Pluxee 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) Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu.
- 6) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7) Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 8) Tato Smlouva nahrazuje veškerá předchozí smluvní ujednání uzavřená mezi Stranami.
- 9) Tato Smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž klient obdrží 2 vyhotovení, Pluxee 1 vyhotovení.
- 10) Práva a povinnosti Stran vyplývající z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

V Praze dne 12.2.2024

V Praze dne 12.2.2024

Pluxee Česká republika a.s.

Klient

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

**Pluxee Česká republika a.s.**  
Plzeňská 3350/18, 150 00 Praha 5  
IČO 618 60 476  
DIČ CZ61860476  
(2)

**HLAVNÍ MĚSTO PRAHA**  
Městská policie hl. m. Prahy  
Kancelář ředitele  
Korunní 98, 101 00 Praha 10

**Ceník individuální**

vydaný jako příloha č.3 Smlouvy o zprostředkování Benefitů („Smlouva“)  
společnosti **Pluxee Česká republika a.s.**, se sídlem Praha 5, Plzeňská 3350/18, PSČ 150 00  
IČ: 618 60 476, DIČ: CZ618 60 476  
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947,  
(„Pluxee“)

a

**Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1  
zastoupená Ing. Eduardem Šusterem, ředitelem Městské policie hl. m. Prahy na základě pověření Zastupitelstva hl. m. Prahy  
IČ: 00064581, DIČ: CZ00064581  
bankovní spojení: 620023-5157998 / 6000

Korespondenční a fakturační adresa:

Hlavní město Praha, Městská policie hl. m. Prahy  
(„Klient“)

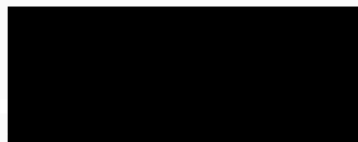
Pojmy začínající velkými písmenem, které zde nejsou přímo definovány, mají stejný význam jako ve VOP. Klient je zavázán k úhradě následujících cen a poplatků (odměn) ve prospěch společnosti Pluxee za následující Produkty a služby poskytnuté společností Pluxee na základě uzavřené Smlouvy:

**Karta Multibenefit**

Druh služby		Poplatek (zvýhodněný)
Poplatky za služby karty Gastro a karty Flexi	Správa uživatelských účtů (měsíční poplatek za aktivní účty Gastro a Flexi)	0,- Kč
Vydání karty	Objednání elektronického Gastro a Flexi kreditu (% z objednávaného kreditu)	0 %
	Dobropisování elektronického Gastro a Flexi kreditu (% z dobropisovaného kreditu)	0 %
	Vydání karty (jednorázový poplatek za 1 kartu)	0,- Kč
	Vydání karty při ztrátě či odcizení	0,- Kč
Doručení karty	Vydání karty v rámci automatické obnovy	0,- Kč
	Doručení karty na firemní adresu (jednorázový poplatek za 1 místo doručení)	
	ČP	0,- Kč
	PPL	0,- Kč

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

V Praze dne 12.2.2024



Pluxee Česká republika a.s.

V Praze dne 12.2.2024



Klient

**Pluxee Česká republika a.s.**  
Plzeňská 3350/18 150 00 Praha 5  
IČO 618 60 476  
DIČ CZ61860476  
(2)

**HLAVNÍ MĚSTO PRAHA**  
Městská policie hl. m. Prahy  
Kancelář ředitele  
Korunní 98, 101 00 Praha 10



## 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 Pluxee Česká republika a.s. 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 Pluxee a Klientem se uplatní společná 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 Benefitů, 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 Benefitů 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 [ucet.pluxee.cz](http://ucet.pluxee.cz).

**Ceník** znamená příslušný ceník (nebo ceníky) společnosti Pluxee, který upravuje výši odměny společnosti Pluxee 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 rámci Přístupu Držitele.

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

**Elektronická karta** znamená Gastro a/nebo Flexi.

**Klientský portál** znamená zabezpečený Internetový portál pro klienty dostupný z adresy [order.pluxee.cz](http://order.pluxee.cz)

**Karta Flexi** je karta vydaná společností Pluxee, která slouží Držiteli k úhradě ceny nepeněžitěho plnění poskytovaného zaměstnavatelem zaměstnanci nebo jeho rodinnému příslušníkovi ve formě, která je podle ZDP osvobozena od daně. Flexi 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 Pluxee a Klientem, jehož obsahem je určení garantované minimální dostupnosti systému Cafeteria nebo

mojeBonusy (% času Zúčtovacího období) pro potřeby Klienta a související podmínky.

**Karta Gastro** znamená platební kartu vydanou společností Pluxee, která slouží Držiteli k úhradě stravování poskytovaného podle ZDP jako nepeněžitě plnění zaměstnavatelem zaměstnancům. Karta Gastro je nepřenositelná z Beneficianta na jinou osobu.

**Klientský účet** znamená elektronický uživatelský účet Klienta zřízený v souladu s čl. X odst. 2 VOP pro účely registrovaného přístupu Klienta na [www.order.pluxee.cz](http://www.order.pluxee.cz) nebo na [ucet.pluxee.cz](http://ucet.pluxee.cz).

**Kontaktní osoba** znamená kontaktní osobu Klienta určenou ve Smlouvě spolu s rozsahem příslušného oprávnění zastupovat Klienta.

**Karta Multibenefit** je plastová karta, která slouží jako technický nosič umožňující implementaci funkcí Gastro a Flexi 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 Pluxee 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 Pluxee Portálu.

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

**Osobní údaje** jsou veškeré informace týkající se identifikovaných nebo identifikovatelných fyzických osob (subjektů údajů), jež Pluxee zpracovává na základě Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní při zprostředkování Benefitů. Pluxee 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. Pluxee 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 [zde](http://zde), určený k poučení uživatelů o správném užívání benefitů v souladu s platnou legislativou.

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

**Partner** znamená smluvního partnera společnosti Pluxee, který bude přímým

dodavatelem nebo ve vybraných případech (např. provozovatelů síťových 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 Pluxee. Jeho aktuální znění ke dni uzavření Smlouvy tvoří přílohu č. 2 Smlouvy.

**Smlouva** znamená smlouvu o zprostředkování Benefitů uzavřenou mezi Pluxee 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 částí - Smlouva, VOP, Reklamační řád, Ceník, objednávky Produktů, včetně jejich dodatků včetně dodatků k vybraným Produktům a příloh.

[www.order.pluxee.cz](http://www.order.pluxee.cz) znamená Internetovou aplikaci (objednávkový portál), nacházející se na Internetové adrese [www.order.pluxee.cz](http://www.order.pluxee.cz), jejímž prostřednictvím lze elektronicky objednat Poukázky, Elektronické karty popř. další Produkty.

**Pluxee Portál** znamená Internetovou aplikaci (objednávkový portál) nacházející se na Internetové stránce [www.order.pluxee.cz](http://www.order.pluxee.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 Pluxee a/nebo Klient.

**Systém** znamená elektronický systém pro správu Elektronických karet provozovaný Pluxee 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 Beneficienty objednané Benefitů fakturovány Pluxee.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI PLUXEE

1. Pluxee v rámci své zprostředkovatelské činnosti zajišťuje síť Partnerů, v jejichž provozovněch 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 Pluxee si vyhrazuje právo činit takovéto změny.
2. Závazek Pluxee zprostředkovat využití Produktů u smluvněných Partnerů je splněn zajištěním sítě Partnerů.
3. S ohledem na povahu programu umožňujícího úhradu ceny Benefitů způsobu dle VOP je dohodnuto, že ustanovení § 2446, § 2450, § 2451 a § 2452 OZ se nepoužijí.
4. Pluxee 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 Pluxee právo účtovat Klientovi odpovídající úrok z prodlení.

6. Pluxee 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 Pluxee 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 Beneficiéntům; Klient se zejména zavazuje, že se zdrží veškerého jednání, kterým by Produkty (např. Poukázky) dále zpřístupnil nebo umožnil používat třetím osobám, kteří nejsou Beneficiénty, není-li dále v těchto VOP nebo ve Smlouvě stanoveno jinak.
- Klient se zavazuje informovat Pluxee o jakémkoliv změně údajů, které je podle Smluvní dokumentace povinen poskytnout Pluxee.
- Klient bere na vědomí, že Pluxee 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: [www.pluxee.cz](http://www.pluxee.cz)
- Klient je povinen všechny své Beneficiénty 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 Beneficiént 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 Pluxee neodpovídá za kvalitu zboží a služeb čerpaných prostřednictvím jednotlivých způsobů úhrady a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro Beneficiénty s čerpaním služeb nebo nákupu zboží u Partnerů spojena.
- Klient je povinen udržovat výčet Kontaktních osob a okruh jejich oprávnění ve vztahu k Pluxee vždy aktuální. Jednáni Kontaktní osoby nebo jiné osoby zastupující Klienta, pokud je provedeno způsobem předvídaným Smlouvou a těmito VOP, je pro účely vztahu se Pluxee 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 kterékoli 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.
- Pluxee 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 jakýmkoli způsobem Smlouvu nebo tyto VOP, (iv) neoprávněně ohrožuje dobré jméno či pověst Pluxee nebo osob s ním propojených, nebo (v) zasahuje do duševního vlastnictví Pluxee nebo osob s ním propojených, (vi) Klient neposkytne společnosti Pluxee potřebnou součinnost, a to ani po předchozím písemném upozornění, (vii) Klient po dobu min. 14 po sobě jdoucích měsíců neučiní Objednávky Poukázek, Kreditu, Elektronických karet či jiných benefitů, ke kterým se Smlouvou zavázal, nebo (viii) důvěra mezi Klientem a Pluxee byla prokazatelně narušena.
- Pluxee 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 Pluxee 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 Pluxee předá k proplacení po uplynutí doby uvedené v předchozí větě, nebude Pluxee povinnou proplatit a vrátí je Klientovi.
- V případě, že Klient využívá systém Cafeteria, má Pluxee 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 zaměstnancem).
 Za vážné porušení Smlouvy ze strany Pluxee se považuje:

- opakované a neopodstatněné prodlení s uvedením v systému Cafeteria pro dodání Benefitů Beneficiéntům způsobené Pluxee; a/nebo
  - opakovaná nedostupnost systému Cafeteria na úrovni menší než je dohodnutá v rámci Garance dostupnosti systému Cafeteria, způsobená chybou softwarové aplikace systému Cafeteria.
6. Je dohodnuto, že ustanovení § 2453 a § 2454 OZ se nepoužijí a pro zánik a ukončení vzájemných vztahů Pluxee a Klienta platí ustanovení tohoto čl. VI. VOP.

#### VII.

#### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Dnem úhrady příslušné částky ze strany Pluxee je den odesání příslušné částky z bankovního účtu Pluxee za účelem převodu na bankovní účet Klienta.
- Klient se zavazuje nepoužít koncept spolupráce vytvořený Pluxee, na němž je Smlouva založena, pro spolupráci se třetími stranami po dobu trvání Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Pluxee.
- Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Pluxee převést pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu. Klient není oprávněn své pohledávky vůči Pluxee započítat.
- Nejde-li o (i) postup dle čl. VII. odst. 7 nebo (ii) elektronickou kontraktaci v systémech Pluxee, musí být změny a doplňky Smluvní dokumentace písemné a podepsané oběma Stranami, jinak jsou neplatné.
- Klient i Pluxee ohledně předmětu Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ přebírají nebezpečí změny okolností.
- Práva a povinnosti ze Smlouvy (jako cetku nebo po částech) může Pluxee postoupit na třetí osoby. O takovém postoupení práv a povinností bude Pluxee Klienta informovat. Klient s takovým postoupením předem souhlasí a vzdává se práva odmítnout osvobození Pluxee při takovém postoupení ve smyslu § 1899 OZ.
- Pluxee 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 Pluxee povinnou 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;
  - Pluxee 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 Pluxee 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 Pluxee 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.

8. Vyřizování reklamací a stížností Klientů se řídí platným Reklamačním řádem.
9. Pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, Klient souhlasí s tím, že Pluxee může v souvislosti se Smlouvou používat elektronickou fakturaci, a to zasláním faktur na e-mail pro fakturaci uvedený ve Smlouvě.
10. Klient a Pluxee vystupují jako samostatní správci osobních údajů.
11. Klient a Pluxee 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 Pluxee na vlastní náklady plní své povinnosti podle Nařízení, zpracovávají Osobní údaje pouze v souladu s platnými požadavky.
12. 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 Pluxee, které přestane Osobní údaje subjektu údajů zpracovávat a provede jejich výmaz, nepřetržová-li u Pluxee jiný důvod pro zpracování Osobních údajů.
13. Pluxee 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

1. Poukázky lze použít k úhradě ceny následujících druhů zboží a služeb (Benefitů):
  - Poukázka Gastro** ve smyslu § 6 odst. 9 písm. b) a § 24 odst. 2 písm. j) bod 4. ZDP slouží k zajištění závodního stravování zaměstnanců. Poukázka Gastro lze využít ke stravování a nákupu potravin.
  - Poukázka Flexi**
    - ve smyslu § 6 odst. 9. písm. d) ZDP umožňuje čerpání Benefitu 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 Benefitu 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 Benefitu ve formě možnosti využít zdravotnických zařízení, včetně možnosti úrady ceny

zdravotnických prostředků vydaných k tomu oprávněnými osobami;

Pokud se na tom Strany dohodnou, nemusí poukázka Flexi obsahovat službu ve smyslu § 6 odst. 9. písm. D) ZD.

**Poukázka Dárek** ve smyslu § 6 odst. 9 písm. g) ZDP umožňuje čerpání Benefitu ve formě nepeněžitěného bezúplatného plnění. Poukázku Dárek lze využít pro odběr hmotných dáreků i služeb.

2. Podrobnější informace o jednotlivých druzích Poukázek jsou k dispozici na webových stránkách Pluxee ( ).
3. Označení Benefitů, k jejichž úhradě lze jednotlivé druhy Poukázek použít, je na každé z nich vyznačen. K úhradě jiného než vyznačeného Benefitu nelze Poukázku použít. Každá Poukázka obsahuje Informaci o její nominální hodnotě nebo způsobu uplatnění.
4. Pluxee 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 Pluxee si vyhrazuje právo činit takovéto změny. Aktuální seznamy Partnerů jsou k dispozici na webových stránkách Pluxee ([www.vyhledavac.pluxee.cz](http://www.vyhledavac.pluxee.cz)). Provozovny smluvních Partnerů Pluxee mohou rovněž být označeny samolepicími etiketami Informujícími o tom, které druhy Poukázek je možné u tohoto Partnera použít.
5. Jsou-li s některým druhem Poukázky spojeny jakékoliv daňové výhody, jejich uplatnění spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména ZDP.
6. Klient bere na vědomí, že Pluxee 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

1. Klient může Poukázky objednat prostřednictvím [www.order.pluxee.cz](http://www.order.pluxee.cz), Pluxee nebo vyplněním typizovaného objednávkového formuláře a jeho osobním doručením zákaznickému centru. Klient s písemnou smlouvou může Poukázky dále objednat i faxem nebo e-mailem zasláním na adresu [info.cz@pluxeeagroup.com](mailto:info.cz@pluxeeagroup.com) [info.cz@sodexo.com](mailto:info.cz@sodexo.com) emailové adresy Kontaktní osoby, prostřednictvím systému Cafeteria nebo prostřednictvím Klientského portálu.
2. Klient je povinen řádně vyplnit všechny údaje v Objedávce.
3. Pluxee neodpovídá za výsledek plnění Objednávky Klienta v případě, že Objedávka obsahuje vady či zjevné nesprávnosti.
4. 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.
5. 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.

6. Ustanovení čl. IX. odst. 5 výše se neuplatní při platbě Poukázek objednaných prostřednictvím systému Cafeteria.

## X. PERSONALIZACE A KLIENTSKÝ ÚČET

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

## XI. DORUČOVÁNÍ A ODBĚR

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

## XII. PLATNOST

1. 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.
2. Nepoškozené a nezhodnocené Poukázky, které Klient nespotřebuje před uplynutím doby jejich platnosti, je Klient oprávněn Pluxee vrátit, nejpozději však do 10. dne po uplynutí doby platnosti příslušné Poukázky. Pokud jsou Poukázky odeslané poštou nebo dopravcem, rozhodující je datum razítka podací pošty nebo datum vyzvednutí zásilky u Klienta vyznačené na přepravním dokladu. Řádně vrácené Poukázky Pluxee Klientovi proplatí, a to ve výši nominální hodnoty vrácených Poukázek.

## C. CAFETERIA

### XIII. SYSTÉM

1. Pluxee poskytne k užívání Klientovi a jeho zaměstnancům systém Cafeteria.
2. Klient se zavazuje za využívání systému Cafeteria hradit Pluxee poplatek. Klient se dále zavazuje hradit Benefity objednané Benefity prostřednictvím systému Cafeteria, a to dle podmínek těchto VOP.
3. Pluxee je oprávněno realizovat nezbytné servisní odstávky systému Cafeteria, za jejichž trvání nebude možné systém Cafeteria po přechodnou dobu využívat. Servisní odstávky se nezapočítávají do Garance dostupnosti systému Cafeteria.

- Pluxee garantuje, že služby a zboží nabízené v systému Cafeteria jsou pro Beneficianta daňově optimalizované, pokud jsou jako daňově optimalizované označeny v systému Cafeteria v okamžiku jejich objednání Klientem nebo Beneficienty.
- Seznam služeb poskytovaných Pluxee v rámci systému Cafeteria je k dispozici v Podmínkách užívání.

#### XIV. OBJEDNÁNÍ BENEFITŮ

- Pluxee 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.
- Pluxee se zavazuje, že v Zúčtovacím období bude systém Cafeteria evidovat veškeré Objednávky Beneficientů (dále jen „Seznam objednaných Benefitů“).
- Na základě Seznamu objednaných Benefitů uskutečněných v průběhu Zúčtovacího období proběhne fakturace objednaných Benefitů. Cenu Benefitů objednaných v průběhu Zúčtovacího období hradí Klient bankovním převodem na základě proforma faktury, kterou Pluxee vystaví Klientovi ihned po skončení Zúčtovacího období. Po úhradě proforma faktury Pluxee 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 Pluxee 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 Pluxee, a s výjimkou nároků z neplnění Partnera, které bude moci uplatnit jak Beneficient, tak Pluxee.

#### D. MOJEBONUSY, MUJSWAP

##### XV. OBECNÁ USTANOVENÍ

- Pluxee poskytne k užívání Klientovi a jeho zaměstnancům systém mojeBonusy. Systém mojeBonusy umožní Klientovi a jeho zaměstnancům (Beneficientům) elektronickou cestou provádět 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 Pluxee (Poukázky, Body v rámci systému Cafeteria apod.) slouží systém mojeBonusy jako podklad pro generování Objednávky ze strany Klienta.
- Pluxee poskytuje Klientovi nevýhradní, teritoriálně neomezené oprávnění užití systém mojeBonusy, a to na dobu trvání majetkových práv Pluxee k této aplikaci. Klient je oprávněn tuto licenci užit 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.

- Pluxee 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

- Pluxee provede základní nastavení a implementaci systému mojeBonusy dle požadavků Klienta a systém mojeBonusy do dohodnutého data zpřístupní Klientovi a jeho Beneficientům.
- Pluxee 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 Beneficientech, 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 Pluxee prostřednictvím systému mojeBonusy Klientovi souhrnné údaje o volbě provedené Beneficienty v podobě Seznamu objednaných Benefitů.
- V případě volby Benefitů zprostředkovaných Pluxee, 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 s tím rozdílem, že systém Mujswap je určen pro průběžný převod části mzdy Beneficienta a je přístupný kontinuálně.

#### E. ELEKTRONICKÉ KARTY

##### XVII. OBECNÁ USTANOVENÍ

Právo Pluxee 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 Pluxee 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 Pluxee 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 Objednávka Kreditu řádná, vystaví Pluxee po jejím obdržení Klientovi proforma fakturu na zaplacení částky odpovídající požadované hodnotě dobít Kreditu společně s příslušným poplatkem za Objednávku Kreditu. Jakmile dojde k úhradě takto vyfakturované částky, zavazuje se Pluxee neprodleně navýšit Kredit odpovídajícím způsobem. Pokud Klient využívá pro správu Elektronických karet systém Cafeteria, předchozí 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 Pluxee vypořádá vůči Partnerovi. Transakce musí proběhnout v zákonné měně České republiky.
- Držitel je odpovědný za ochranu PIN Elektronické karty. Pluxee neodpovídá za škodu, která vznikne nedostatečnou ochranou PIN.

#### XXI. PODMÍNKY SPRÁVY

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

#### XXII. PLATNOST

- Elektronická karta vydaná Klientovi je platná po dobu do Data expirace. Standardní platnost Elektronické karty je 5 let.
- Pluxee se zavazuje Informovat Klienta ne později než 30 dnů před Datem expirace o blížícím se Datu expirace. Obdobně informuje Pluxee Držitele před Datem expirace Kreditu a o výši takto expirované části Kreditu.
- Nezvolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak, Pluxee vystaví a doručí Klientovi nejpozději týden před uplynutím Data expirace obnovené Elektronické karty. V případě Klientů do 100 zaměstnanců, kteří jsou povinni k platbě před dodáním objednaných produktů, je Pluxee oprávněno automaticky vytvořit Objednávku obnovy expirujících Elektronických karet (s výjimkou karet, které nebyly v posledních 6 měsících dobyty, jenž se automaticky neobnovují), a to nejpozději 30 dnů před Datem expirace, nezvolí-li Klient v Přístupu Klienta jinak. Objednávka 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 Pluxee jakoukoli náhradu za nevyčerpaný Kredit.



5. 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**

1. 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. Pluxee 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 Pluxee, může vůči němu uplatnit reklamaci.

### **F. KARTA MULTIBENEFIT**

1. V případě, že karta Multibenefit má funkce Karty Gastro či Karty Flexi, pak se ustanovení Smluvní dokumentace týkající se karty Gastro či Flexi uplatní obdobně na Kartu Multibenefit.
2. V případě, že Karta Multibenefit má funkce jak Karty Gastro, tak Karty Flexi zároveň, pak Karta Multibenefit funguje jako dva oddělené Produkty. To neplatí pro zablokování a odblokování, které je možné provést vždy pouze ve vztahu ke Kartě Multibenefit jako celku.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 4.1.2024.

V Praze dne 28.11.2023  
Pluxee Česká republika a.s



# Reklamační řád Pluxee Česká republika a.s.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tento reklamační řád („Reklamační řád“) podrobně upravuje reklamační proces pro případy reklamací uplatňovaných vůči společností Pluxee Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Plzeňská 3350/18, PSC 150 00, IČ: 618 60 476, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 („Pluxee“) ze strany Klientů v souvislosti se Smlouvou.
- 2) Pokud je Klient přesvědčen, že Pluxee v konkrétním případě nepostupovalo podle Smlouvy, může Klient uplatnit vůči Pluxee 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 přičtený jim ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- 4) Reklamační řád byl vydán společností Pluxee 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 skutečnost nasvědčující tomu, že Pluxee nepostupovalo podle Smlouvy.
- 3) Klient je oprávněn uplatnit Reklamaci pouze některým z následujících způsobů
  - prostřednictvím elektronického formuláře na adrese [www.pluxee.cz](http://www.pluxee.cz);
  - prostřednictvím elektronického formuláře na Pluxee Online;
  - emailem na adrese [info.cz@pluxeegroup.com](mailto:info.cz@pluxeegroup.com);
  - ústně při osobním jednání na Kontaktním místě Pluxee, a to u osoby, kterou k tomu Pluxee pověří, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie, resp. obsah a předmět Reklamacie, v případě Reklamacie Poukázek lze Reklamaci předat i obchodnímu zástupci Pluxee, který Klientovi vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie;
  - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu Pluxee Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Plzeňská 3350/18, 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](mailto:mojeBenefity), nebo
  - e-mailem na adrese [cafeteria.mojebenefity@pluxeegroup.com](mailto:cafeteria.mojebenefity@pluxeegroup.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 funkce;
  - 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 PLUXEE

- 1) Pluxee odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě společností Pluxee akceptované objednávky v případě, že:
  - Poukázky byly dodány v prokazatelně jiném množství, než stanovila objednávka Klienta akceptovaná ze strany Pluxee („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 Pluxee, 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. Pluxee neodpovídá za Vady Poukázek doručených Klientovi, popř. přímo Beneficietovi v poškozeném přepravním obalu. Odpovědnost Pluxee 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, Pluxee Klientovi neodpovídá.

## IV. REKLAMACE POUKÁZEK

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Pluxee 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 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 Pluxee přezkoumat její důvodnost a do 30 dnů od jejího obdržení o výsledku Informovat Klienta. Považuje-li Pluxee Reklamaci Poukázek za důvodnou, je povinno v této lhůtě současně odstranit Vady.

## B/ Cafeteria

Následující část, tj. ustanovení čl. VI. až VII. se uplatní výhradně pro Reklamacie systému Cafeteria..

## VI. GARANCE DOSTUPNOSTI

Klient je oprávněn podat Reklamaci, nebude-li dodržena Garance dostupnosti systému Cafeteria, (také označovaná jako Service level Agreement neboli SLA) na úrovni stanovené v Dodatku Cafeteria.

## VII. GARANTOVANÁ REAKČNÍ DOBA

- 1) Garantovaná reakční doba je pro případy výpadku dostupnosti systému Cafeteria 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 Pluxee. Pluxee je povinno odpovědět do 48 hodin od uplatnění Reklamacie.

## C/ Karty Multibenefit/Gastro/Flexi

Následující část, tj. ustanovení čl. VIII. až IX. se uplatní výhradně pro Reklamacie karet Multibenefit/Gastro/Flexi, kreditu Gastro/Flexi, úhrady Benefitů prostřednictvím účtů Gastro/Flexi, případně jiné Reklamacie učiněné v souvislosti s produktem karet Multibenefit/Gastro/Flexi..

## VIII. ODPOVĚDNOST PLUXEE

- 1) Rozsah odpovědnosti Pluxee v souvislosti s kartami Multibenefit/Gastro/Flexi vymezují VOP.
- 2) V souvislosti s přijatou Objednávkou karet Multibenefit/Gastro/Flexi Pluxee zaručuje, že Klient obdrží objednaný počet karet Multibenefit/Gastro/Flexi, které budou ve všech ohledech způsobilé pro způsob užití dohodnutý ve Smlouvě.

## IX. REKLAMACE V SOUVISLOSTI S PRODUKTEM KARTA MULTIBENEFIT/GASTRO/FLEXI

- 1) Na reklamace v souvislosti s produkty Karty Multibenefit/Gastro/Flexi 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 Pluxee 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 Pluxee veškerou rozumně požadovanou součinnost, včetně případného převzetí reklamovaných Poukázek od Pluxee po skončení reklamačního řízení.

## X. STÍŽNOSTI

- 1) Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Pluxee, a to individuálně s ohledem na okolnosti případu. O výsledku vyřízení stížnosti se Pluxee 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 vyjádřit okolnosti případu.
- 3) Klient se v rámci řízení o stížnosti zavazuje poskytnout Pluxee 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 Pluxee, na internetové adrese [www.pluxee.cz](http://www.pluxee.cz) a na adrese aplikace Klienta v doméně [mojeBenefity](mailto:mojeBenefity).
- 3) Pluxee 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 Pluxee dodatečně splnilo své povinnosti podle Smlouvy a aby zajistilo jejich řádné plnění do budoucna.
- 5) Reklamacie Benefitů musí Klient a jeho zaměstnanec uplatnit přímo u Partnerů.
- 6) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 4.1.2024.

V Praze dne 28.11.2023  
Pluxee Česká republika a.s.

