

Obchodní podmínky nákupu a užití poukázek Sodexo

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Obchodní podmínky nákupu a užití Poukázek Sodexo (dále jen „**OP**“) podrobně upravují vztahy a vzájemná práva a povinnosti při nákupu a použití Poukázek mezi společností Sodexo Pass Česká republika a.s., se sídlem Praha 5 - Smíchov, Radlická 2, PSČ 150 00, IČ: 618 60 476, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 (dále jen „**Sodexo**“) a jejími Klienty.
- 2) Pojmy s velkým počátečním písmenem jsou v OP a jejich přílohách užívány ve významu uvedeném v článku II. OP.
- 3) OP byly vydány Sodexo v souladu s § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ObchZ**“), a dále v souladu s dalšími právními předpisy specifikovanými v tomto dokumentu.
- 4) OP jsou přílohou smlouvy o nákupu a užití produktů Sodexo (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi Sodexo a Klientem jako její nedílná součást.

II. VYMEZENÍ POJMŮ

- 1) Není-li ve Smlouvě či OP stanoveno jinak, mají níže uvedené pojmy následující význam:

Ceník Poukázek	Ceník služeb při nákupu Poukázek Sodexo. Jeho platné znění tvoří samostatnou část těchto OP.
Klient	Společně Klient s písemnou Smlouvou a Klient bez písemné Smlouvy.
Klient bez písemné Smlouvy	Osoba nakupující Poukázky bez uzavřené písemné Smlouvy.
Klient s písemnou Smlouvou	Subjekt definovaný v záhlaví Smlouvy.
Klientský účet	Elektronický uživatelský účet Klienta zřízený v souladu s čl. VII. OP pro účely registrovaného přístupu Klienta na SodexoPassOnline.
Kontaktní místo	Provozovna Sodexo, která je uvedena na webových stránkách www.sodexo.cz .
Kontaktní osoba	Kontaktní osoba Klienta s písemnou Smlouvou specifikovaná v záhlaví Smlouvy, jinak způsobem uvedeným v čl. IV odst. 10 OP, oprávněná jednat za Klienta ve všech věcech souvisejících s nákupem Poukázek.
Objednávkový formulář	Typizovaný formulář vydávaný Sodexo a určený k učinění objednávky v souladu s čl. IV. OP. Jeho platné znění je vytištěné v jednotlivých Kontaktních místech.
OP	Obchodní podmínky nákupu a užití Poukázek Sodexo ve svém platném znění.
Podmínky uplatnění Reklamací	Termín definovaný v čl. III Reklamačního řádu Poukázek.
Poukázka	Poukázka vydávaná Sodexo. Její jednotlivé druhy jsou specifikovány v čl. III. OP.
Reklamacie	Uplatnění práva Klienta vyplývajícího z odpovědnosti Sodexo za Vady Poukázky.
Reklamační řád	Reklamační řád pro nákup Poukázek Sodexo. Jeho platné znění tvoří samostatnou část těchto OP.
Smlouva	Smlouva o nákupu a užití produktů Sodexo písemně uzavřená mezi Sodexo a Klientem. V případě Klienta bez uzavřené písemné Smlouvy se tímto pojmem rozumí vzorový formulář Smlouvy ve svém aktuálním znění publikovaný Sodexo na adrese www.sodexo.cz .
Smluvní dokumentace	Obecné označení pro jakýkoliv z následujících dokumentů nebo jejich celek - Smlouva, OP, Reklamační řád, Ceník, Objednávkový formulář.
Internetový objednávkový systém (SodexoPassOnline)	Internetová aplikace (internetový obchod, tzv. e-shop), nacházející se na internetové adrese www.mojesodexo.cz , jejímž prostřednictvím lze elektronicky zakoupit Poukázky.
Spotřebitelská smlouva	Obecné označení pro jakýkoliv z následujících dokumentů nebo jejich celek za předpokladu, že jsou uzavřeny mezi Sodexo jako dodavatelem a Klientem jako spotřebitelem ve smyslu § 51a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku - Smlouva, OP, akceptovaná objednávka Poukázek dle čl. IV OP.
Vady	Termín definovaný v čl. II odst. 1 Reklamačního řádu
Vada jakosti	Termín definovaný v čl. II odst. 1 Reklamačního řádu
Vada množství	Termín definovaný v čl. II odst. 1 Reklamačního řádu

III. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A POUŽITÍ POUKÁZEK SODEXO

- 1) Poukázky lze použít k úhradě ceny následujících druhů zboží a služeb:

Druh Poukázky	Druh zboží a služeb, k jejichž úhradě lze použít Poukázku
Gastro Pass	stravování a nákup potravin
Holiday Pass	služby v oblasti dovolené či rekreace v síti cestovních kanceláří, agentur nebo ubytovacích zařízení
Relax Pass	služby tělovýchovných, sportovních a kulturních zařízení
Smart Pass	služby vzdělávacích zařízení
Vital Pass	služby zdravotnických zařízení
Flexi Pass	univerzální Poukázka sdružující služby HolidayPASS, RelaxPASS, SmartPASS a VitalPASS
Fokus Pass	služby v oblasti rekreace, kulturních a sportovních akcí. Služby jsou v souladu s vyhláškou č. 114/2002 Sb. o FKSP
Dárkový Pass	univerzální Poukázka pro odběr hmotných dárek i služeb
Wellness Pass	služby vybraných wellness zařízení
Gurman Pass	gastronomické služby vybraných restauračních zařízení
Zážitkový Pass	služby v oblasti zážitků
Asistence Pass	služby v oblasti nepeněžní výplaty sociálních dávek

- 2) Podrobnější informace o jednotlivých druzích Poukázek jsou k dispozici na webových stránkách Sodexo (www.sodexo.cz).
- 3) Název zboží, nebo služeb, k jejichž úhradě lze jednotlivé druhy Poukázek použít, je na každé z nich vyznačen. K úhradě jiného než vyznačeného zboží nebo služeb nelze Poukázku použít. Každá Poukázka obsahuje informaci o její nominální hodnotě nebo způsobu uplatnění.
- 4) Sodexo v rámci své činnosti zajišťuje síť smluvních partnerů, v jejichž provozovnách lze jednotlivé druhy Poukázek uplatnit a kteří jsou k jejich přijímání smluvně zavázáni. Klient bere na vědomí, že tato síť smluvních partnerů může v průběhu času doznat změn, a Sodexo si vyhrazuje právo činit takovéto změny. Aktuální seznamy smluvních partnerů jsou k dispozici na webových stránkách Sodexo (www.sodexo.cz). Provozovny smluvních partnerů Sodexo mohou rovněž být označeny samolepicími etiketami informujícími o tom, které druhy Poukázek je možné u smluvního partnera použít.
- 5) Jsou-li s některým druhem Poukázky spojeny jakékoli daňové výhody, jejich uplatnění spočívá výhradně na rozhodnutí a odpovědnosti Klienta a řídí se zejména zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
- 6) Klient bere na vědomí, že Sodexo neodpovídá za kvalitu zboží a služeb čerpaných na základě Poukázky a ani nepřebírá odpovědnost za možná rizika, která mohou být pro držitele Poukázky s čerpaním služeb nebo nákupu zboží u smluvních partnerů spojena.

IV. NÁKUP POUKÁZEK

- 1) Klient s písemnou Smlouvou může Poukázky objednat prostřednictvím SodexoPassOnline, vyplněním Objednávkového formuláře a jeho osobním doručením Sodexo na Kontaktní místo, nebo faxem nebo e-mailem na adresu info.cz@sodexo.com zasláným z emailové adresy Kontaktní osoby.
- 2) Klient bez písemné Smlouvy může Poukázky objednat prostřednictvím Internetového objednávkového systému nebo vyplněním Objednávkového formuláře a jeho osobním doručením Sodexo na Kontaktní místo.
- 3) Každá objednávka Poukázek musí zejména obsahovat údaj o druhu a nominální hodnotě objednávaných Poukázek dle aktuální nabídky Sodexo a o jejich objednávaném počtu v jednotlivých nominálních hodnotách. Každá objednávka Poukázek musí dále obsahovat identifikační údaje Klienta, adresu doručení, kontaktní osobu/y, údaj o způsobu úhrady v souladu s čl. IV. odst. 7 OP a dodání dle čl. V odst. 2 OP a kód Klienta. Z každé objednávky musí být zřejmé, jaká osoba ji činí jménem Klienta nebo v jeho zastoupení.
- 4) Sodexo neodpovídá za výsledek plnění objednávky Klienta v případě, že objednávka obsahuje vady či zjevné nesprávnosti.
- 5) Klient učiněním objednávky potvrzuje, že plně souhlasí se zněním Smluvní dokumentace platným v den učinění objednávky.
- 6) Cena každé objednané Poukázky je stanovena jako součet její nominální hodnoty a poplatku za vydání Poukázky specifikovaného v Ceníku. V případě, kdy je celková cena poplatku za vydání Poukázky bez DPH v rámci jedné objednávky nižší než minimální poplatek specifikovaný v Ceníku, zavazuje se Klient zaplatit za objednané Poukázky celkovou cenu odpovídající takovému minimálnímu poplatku, navýšenou o DPH.
- 7) Cenu objednaných Poukázek hradí Klient předem bankovním převodem za základě proforma faktury, hotově na Kontaktním místě nebo na dobírku.
 - a. při učinění objednávky prostřednictvím SodexoPassOnline nebo Internetového objednávkového systému je proforma faktura automaticky generována v SodexoPassOnline nebo v rámci Internetového objednávkového systému;
 - b. při učinění objednávky prostřednictvím faxu nebo emailu je proforma faktura klientovi zaslána faxem nebo e-mailem na tel. číslo nebo e-mail uvedený v objednávce.
- 8) Za den úhrady při bezhotovostní platbě je považován den připsání částky na bankovní účet Sodexo specifikovaný na příslušném daňovém dokladu, případně na proforma faktuře.
- 9) Sodexo je oprávněno odepřít dodání objednaných Poukázek Klientovi v případě, že Klient nezaplatí jejich kupní cenu včas či v plné výši.
- 10) Klient s písemnou Smlouvou je povinen určit Kontaktní osobu. Tuto Kontaktní osobu a její identifikační údaje je Klient povinen specifikovat v záhlaví Smlouvy, případně tuto informaci předat Sodexo písemně v průběhu trvání smluvního vztahu. Klient odpovídá za to, že objednávky budou číneny pouze touto Kontaktní osobou, nebudou-li učiněny přímo osobou oprávněnou jednat jménem Klienta. Klient je oprávněn měnit kontaktní osobu či její identifikační údaje bez souhlasu Sodexo. O změně kontaktní osoby či jejích identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě je Klient povinen Sodexo bez zbytečného odkladu písemně informovat. Prostřednictvím SodexoPassOnline je Klient oprávněn měnit Kontaktní osobu bez dalšího informování Sodexo. Sodexo neodpovídá za škodu způsobenou chybou Klienta. Sodexo má právo odmítnout předat Poukázky Kontaktní osobě, o které měl Klient Sodexo řádně informovat a nečinil tak.
- 11) Za tisk a zaslání duplikátu daňového dokladu vystaveného Sodexo pro Klienta se Klient zavazuje Sodexo uhradit částku uvedenou v Ceníku Poukázek. Takovýto duplikát se Sodexo zavazuje po uhrazení této částky zaslat Klientovi na adresu jeho sídla či místa podnikání.
- 12) V rámci nákupu Poukázek je Klient oprávněn si zvolit doplňkové služby, jejich popis a podmínky poskytnutí se Sodexo zavazuje specifikovat; současně bude jejich specifikace dostupná na jednotlivých Kontaktních místech.

V. DORUČOVÁNÍ A ODBĚR POUKÁZEK

- 1) Objednané Poukázky budou Klientovi doručeny po úplné úhradě jejich ceny na doručovací adresu Klienta uvedenou ve Smlouvě nebo v objednávce pokud byla vytvořena v SodexoPassOnline nebo v Internetovém objednávkovém systému.
- 2) Způsoby doručení jsou pro území České republiky na jedno místo doručení následující:
 - a. Českou poštou v případě doručení zásilky do hodnoty 50 000,- Kč, (v případě platby na dobírku se k této částce připočte tzv. doběrečné).
 - b. Kuryrní službou v případě doručení zásilky do hodnoty 140 000,- Kč, (v případě platby na dobírku se tato částka snižuje na max. 70 000,- Kč a k této částce připočte tzv. doběrečné).
 - c. Bezpečnostní agenturou.
- 3) Sodexo je oprávněno pro doručování zásilek určit dopravce dle jejího vlastního výběru. Ceny přepravného jsou uvedeny v Ceníku Poukázek.
- 4) Klient se zavazuje zajistit, že při předání objednaných Poukázek podepíše Kontaktní osoba či jiná osoba k tomu oprávněná Předávací protokol předložený osobou zajišťující doručování objednaných Poukázek.
- 5) Vybrané Poukázky Sodexo si může Klient vyzvednout po úhradě jejich ceny i na kontaktních místech Sodexo.

VI. PLATNOST POUKÁZEK

- 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 neznehodnocené Poukázky, které Klient nespotebuje před uplynutím doby jejich platnosti, je Klient oprávněn Sodexo vrátit, nejpozději však do 10. dne po uplynutí doby platnosti příslušné Poukázky. Případně-li tento den na den pracovního volna nebo klidu, je posledním dnem pro vrácení poukázek následující pracovní den. V případě, že jsou poukázky odeslány poštou nebo dopravcem, rozhodující je datum razítka podací pošty nebo datum vyzvednutí zásilky u klienta vyznačený na přepravním dokladu. Řádně vrácené Poukázky Sodexo Klientovi proplatí, a to ve výši nominální hodnoty vrácených Poukázek. Sodexo se zavazuje takto vrácené Poukázky Klientovi proplatit bezhotovostním převodem na bankovní účet Klienta specifikovaný Klientem nejpozději do 10 dnů ode dne jejich vrácení. V případě existence vzájemných pohledávek je Sodexo oprávněno na tuto pohledávku Klienta započíst svoji Pohledávku proti Klientovi.
- 3) Ustanovení odst. 2 se týká Klientů v postavení podnikatelských subjektů. Klienti v postavení spotřebitele ve smyslu § 52 odst. 3 zák. c. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále jen „ObcZ“) jsou z aplikace tohoto ustanovení vyloučeni a musí uplatnit všechny Poukázky do uplynutí doby platnosti. Poté jsou takové Poukázky neplatné a jejich držitel nemá právo na jejich proplacení.

VII. KLIENTSKÝ ÚČET

- 1) Sodexo se zavazuje, že zřídí Klientovi s písemnou Smlouvou Klientský účet, a to s využitím údajů obsažených ve Smlouvě o něm a jeho Kontaktní osobě a v objednávce dle čl. IV OP, nemá-li již Klient tento účet zřízen. Sodexo se zavazuje, že v návaznosti na akceptaci objednávky dle čl. IV OP zřídí Klientovi bez písemné Smlouvy Klientský účet, a to s využitím údajů obsažených v objednávce, nemá-li již Klient tento účet zřízen.
- 2) Klient odpovídá za veškeré úkony a převody např. změny kontaktních osob a adres doručení, které na svém Klientském účtu učiní. Klient se zavazuje chránit přístupové údaje do Klientského účtu tak, aby nemohlo dojít k jeho zneužití. Sodexo neodpovídá za škodu způsobenou chybou Klienta nebo zneužitím přístupových údajů.

VIII. KLIENTI BEZ PÍSEMNÉ SMLOUVY

- 1) Na Klienty bez písemné Smlouvy se vztahují všechny podmínky plynoucí z platného znění Smluvní dokumentace, není-li výslovně uvedeno, že se vztahují výlučně na Klienty s písemnou Smlouvou. Souhlas se Smluvní dokumentací vyjadřuje Klient bez písemné Smlouvy učiněním objednávky, v rámci čehož výslovně potvrzuje seznámení se s platným zněním Smluvní dokumentace a jeho akceptaci. Platné znění Smluvní dokumentace je Klient bez písemné Smlouvy oprávněn získat elektronicky na internetové adrese www.sodexo.cz nebo na jednotlivých Kontaktních místech.

IX. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 1) Klient potvrzuje, že se předem seznámil s platným zněním Smluvní dokumentace a souhlasí s ním.
- 2) Klient souhlasí se zařazením jím ve Smlouvě vyplněných osobních údajů, včetně osobních údajů Kontaktních osob, do databáze společnosti Sodexo, jakožto správce, a s jejich následným zpracováním pro: marketingové účely Sodexo, tj. nabízení výrobků a služeb, včetně zaslání informací o pořádaných akcích, výrobcích a jiných aktivitách, jakož i zaslání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., to vše na dobu do odvolání souhlasu, maximálně na dobu 15 let, s tím, že k těmto osobním údajům mohou být přiřazeny další údaje.
 Veškeré výše uvedené osobní údaje budou zpracovávány společností Sodexo ve formě databáze pomocí automatizovaných systémů. Klient bere na vědomí, že má práva dle § 11, 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., tj. zejména, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může kdykoliv na e-mailové adrese Sodexo – info.cz@sodexo.com bezplatně odvolat, že má právo přístupu k osobním údajům (požádá-li Klient o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Sodexo povinno tuto informaci bez zbytečného odkladu předat), právo na opravu těchto osobních údajů, blokování nesprávných údajů či jejich likvidaci apod. V případě pochybností o dodržování práv ze strany Sodexo se Klient může na Sodexo obrátit a požádat o vysvětlení a dále požadovat, aby Sodexo nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Právo Klienta obrátit se s podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů tímto zůstává nedotčeno.
- 3) Sodexo si vyhrazuje právo na změnu OP a jejich příloh. V takovém případě je Sodexo povinno Klienta bez zbytečného odkladu o změně Smluvní dokumentace vhodným způsobem informovat, např. formou oznámení přiloženého k vystavené faktuře, dopisem, či zveřejněním v SodexoPassOnline.
- 4) Změna Smluvní dokumentace dle čl. IX. odst. 3 OP je vůči Klientovi účinná okamžikem, kdy s ní vyjádří svůj souhlas. Za souhlas s takovou změnou se považuje i učinění objednávky dle čl. IV. OP nebo úhrada ceny objednaných Poukázek. Pokud Klient s takovou změnou nesouhlasí, je povinen nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl informován ze strany Sodexo způsobem dle čl. IX. odst. 3 OP, písemně oznámit Sodexo nesouhlas se změnou.
- 5) V případě, že Klient nesouhlasí se změnou Smluvní dokumentace dle čl. IX. odst. 3 OP, je Klient oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy. Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení Sodexo.
- 6) V případě, že Klient nesouhlasí se změnou Smluvní dokumentace dle čl. IX. odst. 3 OP, je Sodexo oprávněno písemně odstoupit od Smlouvy. Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení jeho Klientovi.
- 7) Sodexo a Klient se výslovně dohodli na tom, že v případě, kdy je Klientem podnikatelský subjekt, řídí se jejich právní vztah ObchZ. V případě, kdy je Klientem spotřebitel ve smyslu § 52 odst. 3 ObčZ, řídí se závazkový vztah mezi Sodexo a Klientem zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem.
- 8) Vyřizování reklamací a stížností Klientů se řídí platným Reklamačním řádem, jehož platné znění je zveřejněno na webových stránkách Sodexo (www.sodexo.cz) a rovněž ve všech Kontaktních místech.
- 9) Klient se zavazuje informovat Sodexo o jakékoliv změně svých identifikačních údajů, které je podle Smluvní dokumentace povinen poskytnout Sodexo.
- 10) Je-li Sodexo povinno na základě Smluvní dokumentace informovat Klienta o určité skutečnosti, je oprávněno takto učinit písemným oznámením zaslaným Klientovi dopisem na adresu sídla, místa podnikání Klienta, případně faxem či emailem na telefonní číslo, resp. emailovou adresu Klienta uvedenou ve Smlouvě, na daňovém dokladu, jinak v objednávce dle čl. IV. OP.
- 11) Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Sodexo převést pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu nebo pohledávky vůči Sodexo započítat.
- 12) Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2011.

Reklamační řád

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád (dále jen „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, PSČ 150 00, IČ: 618 60 476, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2947 (dále jen „Sodexo“) ze strany Klientů v souvislosti s nákupem a použitím Poukázek, resp. ze strany Partnerů v souvislosti s proplacením Poukázek.

- 2) Pojmy s velkým počátečním písmenem jsou v Reklamačním řádu užívány ve významu uvedeném níže v tomto odstavci, jinak ve významu, který je jim přiřazen v jiné části tohoto Reklamačního řádu:

Klient – subjekt definovaný v záhlaví smlouvy o nákupu a užití produktů Sodexo

Obchodní místo Makro – velkoobchodní středisko společnosti MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o. určené ke sběru určitých Poukázek. Seznam těchto velkoobchodních středisek je k dispozici na internetových stránkách <http://www.sodexo.cz/makro>

Partner – subjekt definovaný v záhlaví smlouvy o spolupráci při úhradě služeb poukázkami

Podmínky uplatnění Reklamacie – reklamační podmínky specifikované v čl. IV. Reklamačního řádu

Poukázka – poukázka vydávaná Sodexem, včetně stravenek

Reklamacie – u Klienta uplatnění práva vyplývajícího z odpovědnosti Sodexa za Vady Poukázky; u Partnera uplatnění práva vyplývajícího z odpovědnosti Sodexa za vadné proplacení Poukázek určených k proplacení

Smlouva – smlouva o nákupu a užití produktů Sodexo uzavřená mezi Klientem a Sodexem, nebo smlouva o spolupráci při úhradě služeb poukázkami uzavřená mezi Partnerem a Sodexem

- 3) Reklamační řád byl vydán Sodexem v souladu s § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“), a dále v souladu s dalšími právními předpisy specifikovanými v tomto dokumentu.

II. ODPOVĚDNOST SODEXO

- 1) Sodexo odpovídá Klientovi za jakost a množství Poukázek objednaných Klientem na základě Sodexem akceptované objednávky v případě, že:

- Poukázky byly dodány v prokazatelně jiném množství, než stanovila objednávka Klienta akceptovaná ze strany Sodexa („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 Sodexa, dodání Poukázek jiné nominální hodnoty než je uvedeno v takové objednávce, dodání Poukázek kvalitou tisku neodpovídající vzhledu, dodání poškozených Poukázek) („Vada jakosti“)

(Vada množství a Vada jakosti společně dále jen „Vady“).

- 2) Sodexo odpovídá Partnerovi za řádné proplacení Poukázek určených k proplacení za předpokladu, že se částka proplacená Partnerovi liší od částky uvedené ve výčetce Poukázek, kterou Partner předal Sodexu.

- 3) Odpovědnost Sodexa dle čl. II., odst. 1 Reklamačního řádu se vztahuje pouze na Vady množství a Vady jakosti, které mají Poukázky dodané Klientovi na základě akceptované objednávky v okamžiku jejich doručení Klientovi. Za Vady, které vznikly po tomto okamžiku, Sodexo Klientovi neodpovídá.

- 4) Ustanovení čl. II., odst. 3 Reklamačního řádu se neuplatní v případě, že je Klientem osoba v postavení spotřebitele ve smyslu § 52 odst. 3 zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále jen „ObčZ“). V takovém případě odpovídá Sodexo za to, že jsou dodané Poukázky ve shodě se Spotřebitelskou

smlouvou, na jejímž základě byly dodány, a to po celou záruční dobu, nejde-li o jejich opotřebení způsobené obvyklým užíváním.

- 5) V případech uvedených v čl. II., odst. 1 Reklamačního řádu a za předpokladu, že Vada nevznikla později než v okamžiku dle čl. II., odst. 3 Reklamačního řádu, resp. později než po uplynutí záruční doby dle čl. II., odst. 4 Reklamačního řádu, může Klient uplatnit vůči Sodexu Reklamacie, a to za podmínek stanovených v Reklamačním řádu.
- 6) V případě, že je Partner přesvědčen, že došlo k vadnému proplacení Poukázek určených k proplacení, může Partner uplatnit vůči Sodexu Reklamacie, a za podmínek stanovených v Reklamačním řádu.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1) Klient je povinen prohlédnout Poukázky dodané Sodexem bez zbytečného odkladu po jejich doručení. Reklamacie Vad, které takto zjistil, je povinen Klient bez zbytečného odkladu uplatnit u Sodexa, a to osobně nebo v zastoupení svým oprávněným zástupcem.
- 2) Partner je povinen zkontrolovat částku proplacenou Sodexem za Poukázky uplatněné k proplacení bez zbytečného odkladu po jejím obdržení. Reklamacie nesouladu, který takto zjistil, je Partner povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od obdržení proplacené částky, uplatnit u Sodexa, a to osobně nebo v zastoupení svým oprávněným zástupcem.
- 3) Reklamacie se považuje za řádně uplatněnou, jsou-li splněny Podmínky uplatnění Reklamacie.

IV. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 1) Klient, resp. Partner je oprávněn uplatnit Reklamacie
- 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, kde Poukázky, jichž se Reklamacie týká, převzal, případně předal k proplacení, a to u osoby k tomu Sodexem pověřené, která mu vystaví doklad potvrzující uplatnění Reklamacie, resp. obsah a předmět Reklamacie;
 - na Oddělení péče o zákazníky, a to písemně doporučeným dopisem zasláným na adresu Sodexo Pass Česká republika a.s., Oddělení péče o zákazníky, Radlická 2, 150 00 Praha 5;
- předá-li Partner Poukázky k proplacení v Obchodních místech Makro, je povinen uplatnit Reklamacie přímo u Sodexo.

- 2) Při uplatnění Reklamacie je Klient, resp. Partner povinen uvést následující údaje:
- název nebo jméno a příjmení Klienta, resp. Partnera, včetně jeho sídla nebo místa podnikání nebo adresy trvalého pobytu;
 - jméno osoby uplatňující Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera, a její funkci;
 - zpětný kontakt na osobu uplatňující Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera a to alespoň telefonní číslo;
 - číslo Smlouvy;
 - jde-li o Reklamacie Klienta, číslo daňového dokladu, na základě kterých byly Poukázky dodány
 - srozumitelný popis Vady či nesouladu vzniklého při proplacení Poukázek určených k proplacení; v případě Vady množství musí Klient současně čestně prohlásit, jaké množství Poukázek mu bylo dodáno;
 - jde-li o Reklamacie Klienta, některý z níže uvedených nároků, v závislosti na povaze Vady, a dále datum vzniku /projevení se Vady;

- jde-li o Reklamacie Partnera, výši peněžitého rozdílu požadovaného k doplacení dle čl. IV., odst. 5 tohoto Reklamačního řádu;
- podpis osoby uplatňující Reklamacie jménem nebo v zastoupení Klienta, resp. Partnera.

- 3) V případě Vady jakosti musí být k řádnému vyřízení Reklamacie předloženy Sodexu reklamované Poukázky. Pokud Klient zaslal Sodexu reklamované Poukázky poštou nebo kurýrní službou, musí tak být učiněno formou cenného psaní. V případě Reklamacie nesouladu při proplacení Poukázek určených k proplacení se Partner zavazuje předložit Sodexu při uplatnění Reklamacie kopii daňového dokladu vystaveného ohledně Poukázky, která je předmětem Reklamacie.

- 4) 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.

- 5) V případě nesouladu při proplacení Poukázek určených k proplacení je Partner oprávněn požadovat doplacení peněžitého rozdílu mezi skutečně vyplacenou částkou a částkou, kterou Partner uvedl k proplacení.

V. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 1) V případě, že je Reklamacie Klientem, resp. Partnerem řádně a včas uplatněna, zavazuje se Sodexo přezkoumat její důvodnost a do 30 pracovních dnů od jejího obdržení o výsledku informovat Klienta, resp. Partnera. Považuje-li Sodexo Reklamacie za důvodnou, je povinno v této lhůtě současně odstranit Vady či napravit nesoulad při proplacení Poukázek určených k proplacení.

VI. SOUČINNOST V REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ

- 1) Klient, resp. Partner se v rámci reklamačního řízení zavazuje poskytnout Sodexu veškerou rozumně požadovanou součinnost, včetně převzetí reklamovaných Poukázek od Sodexa po skončení reklamačního řízení.

VII. STÍŽNOSTI

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

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Reklamační řád se nevztahuje na reklamační řízení zahájená před jeho účinností.
- 2) Reklamační řád je pro Klienty, resp. Partnery k nahlédnutí ve všech provozovnách Sodexa, v Obchodních místech Makro a na internetové adrese www.sodexo.cz.
- 3) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2010

V Praze dne 1. 11. 2010

Mgr. Milan Zelený
Provozní ředitel
Sodexo Pass Česká republika a.s.

